



Wanted : Customer Care - Saving Specialist CDI

L'entreprise

Née du constat que nos banques n'en faisaient pas assez pour combattre le réchauffement climatique et protéger notre planète, Green-Got est une appli bancaire qui met l'argent de ses membres au service de la protection de la planète.

Alors qu'elles prennent de nombreux, lointains et vagues engagements pour l'environnement, les banques continuent en réalité de soutenir et de financer directement ou indirectement massivement les énergies fossiles et carbonées. La preuve ? En 2020, l'impact CO2 des 4 plus grandes banques françaises était 4 fois plus fort que celui de la France entière.

En offrant à toutes et à tous (et au juste prix) un compte facile d'accès Green-Got démocratise la finance et l'investissement vert et permet de lutter contre le réchauffement climatique là où c'est le plus efficace.

Green-Got c'est :

- Un compte courant pour payer et être payé avec l'empreinte CO2 la plus faible possible ;
- Un compte épargne pour financer directement la transition écologique.

Maintenant que tu sais ce qu'est Green-Got, je me présente, je suis Andréa, CEO de Green-Got et je vais te présenter le job :)

Le contexte

Après un long travail de développement, nous avons lancé nos premiers comptes courants il y a quelques mois. Nous finalisons maintenant le lancement de nos produits d'épargne puis nous passerons au crédit.

L'équipe Customer Care est au cœur des équipes, c'est celle qui interagit en direct avec nos membres, comprends leur attentes & problèmes et participe à l'amélioration de notre offre et de l'app.

Nous avons déjà une équipe spécialisée dans la gestion de la relation avec nos membres sur leurs comptes courants, qui s'occupe de gérer les opérations du quotidien sur la partie paiement (Carte & SEPA).

Nous allons désormais étoffer notre équipe Customer Care en créant un pôle de spécialiste sur la partie épargne et investissement pour conseiller nos membres afin de mêler au mieux leurs convictions écologiques et leurs besoins financiers.

Dans ce cadre, nous recherchons un ou une **chargé-e de relation client / Customer Care Spécialiste Savings** pour rejoindre l'équipe Customer Care et accompagner nos membres dans leurs projets d'épargne et d'investissement.

Les missions

Nous sommes une startup et au-delà du Customer Care, tu feras un peu de tout. Et même si tu seras le ou la spécialiste des produits d'investissements et d'épargne, tu participeras largement au support sur la partie opération et transactions, surtout au début.

Plus globalement, tu auras donc un périmètre d'action assez large et tu travailleras directement avec le reste de l'équipe variée : des dévs, des designers, des pros du marketing et des financiers (non pas la pâtisserie) et des financières.

Mais tes missions principales seront :

- **Conseiller** et **accompagner** nos membres dans leurs choix d'épargne et d'investissements ;
- **Gérer la relation client** via nos différents canaux (Mail, Messenger, Instagram, Chat etc..) et résoudre leurs problèmes ;
- **Participer au développement de nos offres** : Assurances-vie, livrets, crowdfunding ou autre ;
- **Soutenir l'équipe Produit** dans le développement de l'UX de nos offres d'épargne et d'investissement ;
- Trouver des solutions pour **maximiser la collecte d'encours** pour nos différentes solutions ;
- Mettre en place les **outils de relation** client et participer à **l'amélioration constante de nos applications, process et outils** ;
- Toutes autres missions relatives à l'accompagnement de nos membres.

Ce que tu as pour nous :

Tu as une formation d'ingénieur, en école de commerce, IAE ou tout autre formation équivalente, une première expérience en finance et :

- Tu as une bonne maîtrise de la **fiscalité** et tu connais parfaitement les avantages et inconvénients **des différents produits d'épargne et d'investissement** et les différents **labels ESG**.
- La **protection de l'environnement** a une réelle importance pour toi, ce n'est pas qu'une tendance et tu as de bonnes connaissances des grands enjeux écologiques ;
- Tu es **patient·e, empathique** et tu as une excellente capacité d'écoute. Tu aimes résoudre des problèmes qui mêlent l'humain et la technologie ;
- Tu es (ultra) **rigoureux** ou **rigoureuse**, et ton orthographe est parfaite ;
- Tu es **curieux** ou **curieuse** et n'as pas peur de devoir constamment apprendre de nouvelles choses ;
- Tu es motivé·e, **très très motivé·e** ;
- Tu es **autonome**, n'as pas peur de prendre des décisions ni d'avoir des responsabilités importantes ;
- Tu es intéressé·e par les **fintechs** ;
- Tu as déjà été confronté·e à des clients exigeants.

Ce qu'on a pour toi :

- Un **projet** et **une équipe ambitieuse, jeune, déterminée** et plutôt cool ;
- L'opportunité de **contribuer à un projet qui aura un réel impact positif** sur notre environnement et qui permet réellement de sauver des ours polaires ;
- Pouvoir prendre rapidement des **responsabilités** au sein de l'équipe ;
- Possibilité de remote si tu le souhaites ;
- De **grosses possibilités** d'évolution. Nous allons construire une banque, pas une épicerie. Si nous sommes tous et toutes suffisamment bons dans ce que nous faisons, il y aura pour les premiers arrivés de très jolies places. Il y aura également la capacité de contribuer à la formation de la culture d'entreprise et de la modeler à ton image ;
- Des **BSPCEs**
- Tous les autres trucs habituels.

Bref, viens sauver la planète avec nous, viens apporter ta pierre à l'édifice.

Process :

Tu nous envoies un CV et tout autre élément qui pourrait nous aider à jauger tes compétences et ta motivation.

S'il est sélectionné, on t'enverra un exercice à préparer (environ 2h de travail) et on passera ensuite aux entretiens.

Conditions :

- Date de début : Octobre
- Type de contrat : CDI

Contact : andrea@green-got.com