

Wanted : Chargé-e de relation client-es - Customer Care

Alternance

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 décarboné et 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-e 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 Adèle, Head of Customer Care chez 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, comprend leurs attentes & problèmes et participe à l'amélioration de notre offre et de l'app. Elle est 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).

Les missions

Nous sommes une startup. Tu auras donc un périmètre d'actions assez large et tu travailleras directement avec le reste de l'équipe variée : des dévs, des pros du marketing et des financiers (non pas la pâtisserie) et des financières.

Tes missions principales seront :

- Gérer la relation client via nos différents canaux (Mail, Messenger, Instagram, chat, etc.)
 - Apporter des informations aux futur-es membres sur Green-Got, la finance, l'environnement ...,
 - Gérer les situations quotidiennes relatives aux transactions, à la carte, à l'appli etc,
 - Gérer les nouvelles situations avec les membres en apportant des solutions ;
- Gérer les appels entrants et sortants avec les membres et futur-es membres ;
- Analyser le comportement des transactions de nos membres et travailler en lien avec notre partenaire du compte courant ;
- Assister les membres dans leur ouverture de compte ;
- Travailler avec l'équipe Compliance sur l'ouverture des comptes et l'analyse de l'identité des membres et mise en œuvre de la politique de LCB-FT de Green-Got ;
- Participer à l'onboarding des nouveaux talents de la team Care ;
- Mettre en place les outils de relation client et améliorer les process de remontée des bugs et les process internes ;
- Participer à l'amélioration constante de nos applications.

Ce que tu as pour nous :

Tu suis actuellement une formation en BTS, IUT, école de commerce, IAE ou tout autre formation en rapport avec la relation et la gestion des client-es et :

- 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 ;
- 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 ;
- 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 proactif·ve et aime te prendre la tête pour trouver des solutions ;
- 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 client·es exigeant·es ;
- Tu as un bon niveau d'anglais.
- *Bonus : Tu sais ce qu'est un PAN et c'est toi qu'on appelle dans ta bande de potes pour tempérer les colères.*

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 quand il pleut (ça arrive souvent à Paris) ;
- De grosses possibilités d'évolution. Nous allons construire une banque, pas une épicerie. Si nous sommes toutes et tous 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 ;
- 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 : Asap
- Type de contrat : Alternance

Contact : adele@green-got.com