**Manager Customer Experience H/F (CDI)**

**Notre entreprise :**

Notilo Plus est une jeune société innovante basée à Marseille et à Lyon, dont l’objectif est de développer et commercialiser des drones sous-marins autonomes.

Nos solutions utilisent les dernières technologies en matière d’intelligence artificielle pour capturer et exploiter des images et des données à haute valeur ajoutée en milieu sous-marin.

Notre société lance actuellement ses deux premiers produits :

* iBubble ​<https://ibubble.camera>​, le 1er drone sous-marin autonome et sans-fil qui suit et filme les plongeurs lors de leurs aventures sous-marine,
* Seasam <http://seasam.notiloplus.com>, outil professionnel d’exploration et d’inspection.

**Description du poste :**

Dans le cadre du développement commercial de Notilo Plus, nous recherchons notre Manager Customer Experience.

Vous serez le garant de la qualité de l’expérience client, avant et après la vente. Vous prenez en charge le service après-vente, et le service client dans sa globalité. Vous serez en interaction avec les équipe Sales, R&D et Supply de Notilo Plus.

Vos missions :

* Gestion du SAV - Assurer aux clients un suivi technique et commercial en cas de problème lors de la mise en service ou de panne :
  + Organiser la réception des appels des clients,
  + Effectuer une première analyse technique des problèmes si nécessaire (analyse des logs, liens avec un problème connu, synthèse des tests effectués…), et transmettre l’information à l’équipe R&D si besoin d’analyse supplémentaire,
  + Apporter une réponse rapide aux clients, sur la base des cas déjà identifiés précédemment,
  + Contribuer à la mise en place des outils de mesure de la satisfaction de la clientèle,
  + Assurer le suivi et le pilotage du nombre d'appareils ou d'articles déposés chaque jour en SAV, de la nature des pannes détectées, des délais moyens de réparation, en lien avec le service Supply,
  + Proposer une solution satisfaisante au client en cas de litige suivant les recommandations de l’équipe Sales,
  + Contribuer à l’amélioration de nos outils et processus : mise à jour des FAQ, du User Manual, remontée d’information aux équipes Notilo Plus,
  + Participer au développement commercial de l'après-vente : analyse de la concurrence, mise en œuvre d'actions marketing sur le service client pour se démarquer durablement de la concurrence.

* Validation :
  + Élaborer les plans de validation, en collaboration avec l'équipe technique, des livrables clients (drones, logiciels, autres services...),
  + Mener le déroulement des plans de validation sur le terrain (piscine, lac, mer…),
  + Faire la synthèse des tests effectués et prononcer la validité des livrables,
  + Communiquer de l'avancement avec l'ensemble des équipes Notilo Plus.

**Formation & Compétences requises :**

Une première expérience de 2 à 3 ans dans un poste similaire ou présentant des enjeux proches est requise.

Nous n’avons pas d’a priori sur un type de formation, nous privilégions les compétences du candidat :

Vous êtes rigoureux, autonome dans votre travail, et aimez prendre des initiatives.

Vous avez un relationnel facile, et un niveau d'anglais bilingue ou courant. Ce dernier point est très important car 80% de notre marché est à l'international.

Le produit étant innovant et technique, dialoguer avec des ingénieurs est un challenge qui vous motive. La formation au produit sera réalisé en interne.

Le poste nécessite de savoir bien nager, et d’avoir le permis B.

Si l'aventure startup vous intéresse, n'hésitez plus à postuler ! Envoyez votre CV à l’adresse [rh@ibubble.camera](mailto:rh@ibubble.camera), en indiquant en quelques lignes ce qui vous motive dans ce poste.

Si votre profil retient notre attention nous vous recontacterons pour un entretien par téléphone, puis un entretien dans nos locaux à Lyon ou Marseille.

Poste basé à Lyon. Début dès que possible.