



Responsable des expériences utilisateurs

Cette mission est pour celui/celle qui :

- Aime téléphoner, rappeler, être rappelé.e et trouver la réponse simple qui aide vraiment son interlocuteur
- S'asseoir face à un ordinateur et naviguer entre une plateforme web, un CRM, un logiciel de support clients
- Imaginer des solutions pour améliorer/ simplifier / fluidifier la qualité du service aux utilisateurs et les mettre en œuvre.

Qu'est-ce que Benevolt ?

Benevolt c'est la première plateforme web qui facilite la rencontre entre les personnes de plus de 55 ans et les Associations pour des missions de bénévolat. Lancée à Nantes il y a un peu plus d'un an, nous avons pour ambition de couvrir le territoire national. Pour accompagner notre développement, Benevolt souhaite permettre à un(e) stagiaire de développer des compétences dans le champ des relations utilisateurs afin d'assurer une qualité de service optimale et de collecter les retours des utilisateurs, à savoir les bénévoles (service gratuit) et les associations (service payant à terme)

Projet de stage :

Sous la responsabilité des fondatrices, le/la stagiaire :

- Effectue le suivi des appels et mails entrants, y répond selon une procédure définie ensemble
- Contacte les inscrits, aide à la complétion des profils, s'assure de la bonne mise à jour de la base (comptes inactifs, adresse email erronées, etc.)
- Assure des actions de prospection (démarchage téléphonique) et transforme des hésitants en clients
- Est force de proposition et participe aux actions de développement et de communication nécessaires au développement de Benevolt, en s'appuyant sur l'expérience des utilisateurs

Profil :

Formation ou expériences nécessaires en Suivi des Utilisateurs / gestion des clients dans un contexte d'outil numérique
Compétences rédactionnelles, aisance téléphonique et informatique
Autonomie
Bon relationnel, capacité à représenter l'entreprise

Conditions :

Stage conventionné de 2 à 6 mois selon profils et besoins du stagiaire, à débiter dès que possible. Evolution possible vers un CDI

Lieu de stage : Nantes, Creative Care Factory

Comment candidater ?

Par mail à amelie.arcile@benevolt.fr

Envoyer un CV et la réponse à la question suivante : « Qu'est-ce qu'un accompagnement des expériences utilisateurs de qualité ? »