

## **Descriptif du poste : Use Care Agent- Community Manager**

**Société :** [Squadeasy](#)

**Contact pour les CV:** [celine@squadeasy.com](mailto:celine@squadeasy.com)

**Période :** 1<sup>er</sup> juillet au 15 août et éventuellement temps partiel à compter de septembre 2021.

**Lieu :** basé dans un co-work à Montréal.

Pour soutenir notre croissance, nous recherchons actuellement un(e) User Care Agent pour nous aider à prendre soin de nos utilisateurs adorés.

Véritable voix des utilisateurs, tu seras au cœur de l'organisation et tu feras le lien entre notre interface et ceux qui l'utilisent tous les jours.

### **Ce que tu feras...**

---

- Tu gèreras une communauté de 200,000 sportifs dans le monde entier
- Tu seras en charge de l'optimisation des process et de la qualité de la relation clients
- Tu découvriras l'intérieur d'une application mobile et tous ses aspects (support, développement, design, community management, growth hacking...)
- Tu travailleras au centre d'affaires Rezoway situé sur le Plateau en plein cœur de Montréal.
- Tu découvriras une équipe de passionnés, reconnaissables par leurs tenues de sport et leur passion pour le hummus et le beurre de cacahuète, jamais les deux en même temps bien sûr (quoique...).

### **Tes missions :**

---

- Accompagnement d'un Client spécifique : contribuer au développement de fonctionnalités spécifiques de l'application : collecter depuis le Social Wall de l'application les photos d'activités bonus et affecter le nombre de points correspondants
- Interagir au quotidien via Zendesk (email, chat) avec nos utilisateurs pour répondre à leurs questions existentielles (courir ou ne pas courir, telle est la question) et sur l'application
- S'assurer de la satisfaction des utilisateurs et répondre à tous leurs messages de soutien :)

- Comprendre et résoudre leurs problèmes avec professionnalisme et toujours une touche de bonne humeur
- Concevoir et améliorer les outils à disposition des utilisateurs : Foire Aux Questions, conception de vidéo tutoriels, ...
- Optimiser l'utilisation de la plateforme de support
- Participation à l'amélioration de l'application Squadeasy et de l'expérience utilisateur, en relation directe avec la Head of CSM

## Profil recherché

---

- Nous sommes à la recherche de quelqu'un de sympa avec qui on a envie de travailler, mais aussi qui a :
  - Soif d'apprendre et un bon paquet d'autonomie
  - Très bonnes qualités relationnelles, dynamisme et positivité
  - Productif et empathique et résilient, les users ont besoin de tes bonnes ondes :)
  - Grande rigueur rédactionnelle
  - Un bon niveau d'anglais est requis
  - Date de début : 1<sup>er</sup> juillet 2021 au 15 août 2021
- Tu parles couramment d'autres langues
- Tu connais déjà Zendesk
- Tu utilises Squadeasy et tu es le fan numéro 1 de Boogie