



DEPUIS 1896

ALTERNANCE Customer Success Manager

Depuis 1896, Maison Colibri invente d'authentiques madeleines à Pons, où les recettes ancestrales côtoient celles de demain pour éveiller les sens de tous les gourmands. Croquer dans une pâtisserie Maison Colibri, c'est savourer 120 ans de savoir-faire et de créativité d'hommes et de femmes passionnés, à travers des recettes savoureuses élaborées avec des ingrédients de grande qualité.

Maison Colibri est une entreprise composée de 70 collaborateurs avec des locaux à Paris et à Pons (usine). Rejoindre Maison Colibri, c'est participer à une aventure entrepreneuriale avec le lancement d'une nouvelle marque en France qui capitalise sur un héritage ancestral.

Si vous êtes à la recherche d'une petite structure et souhaitez contribuer au succès de la nouvelle marque qui casse les codes du rayon pâtisserie, n'hésitez plus : rejoignez-nous !

Au sein du département digital, vous participez à la gestion quotidienne et au développement de la marque Maison Colibri sur le eCommerce. A ce titre, vos principales missions seront les suivantes :

- **Relation client** : Réponse aux demandes du service client, traitement des litiges et assurance de la satisfaction client,
- **Gestion des commandes eCommerce** : Administration des commandes, gestion des remboursements, gestion des prestataires logistiques notamment en cas de litige, échanges en interne avec les équipes pour s'assurer de la bonne préparation des commandes,
- **CRM** : participation à la stratégie CRM BtoC, mise en place de newsletters et mailing adaptés.
- **Amélioration des process** : Participation à la mise en place d'idées innovantes pour la relation client,

PROFIL : De formation supérieure bac +2 à 5, formation commerciale ou de communication, avec idéalement une première expérience.

Vous êtes factuel et saurez trouver des solutions concrètes pour résoudre un problème. Vous avez de grandes qualités relationnelles et rédactionnelles. Entreprenant(e) et force de proposition, vous êtes curieux/se et très motivé(e), c'est surtout ça qui fera la différence.

Si la gourmandise est votre vilain défaut, n'hésitez plus une seconde à postuler !

A pourvoir pour **septembre 2022**. Pour postuler, envoyez-nous votre CV & lettre de motivation à l'adresse suivante : madeleine@maison-colibri.com