



AGENT(E) SERVICE CLIENT & RECONNEXION

Type de contrat : CDI / Temps plein | Lieu : Levallois-Perret | Département : Support Client & Opérations

À PROPOS DE DOOHYOU LIKE

DOOHYOU LIKE est une entreprise innovante spécialisée dans le marketing digital, pionnière du réseau d'écrans connectés DOOH (Digital Out Of Home) en France. Présente dans les magasins de proximité alimentaire, les salles de sport et les campus, notre mission est de proposer aux marques une communication de proximité, percutante, contextualisée et engageante.

Nous concevons et développons notre propre technologie de diffusion ainsi qu'une application de gestion de contenu intuitive, pour offrir à nos clients une expérience publicitaire unique, interactive et mesurable.

VOTRE RÔLE

Nous recrutons un(e) Agent(e) Service Client & Reconnexion pour accompagner, soutenir et fidéliser notre réseau de commerçants partenaires. Véritable interface entre DOOHYOU LIKE et nos clients, vous jouerez un rôle clé dans la satisfaction, la performance et la rétention de notre communauté ; votre mission sera d'assurer le bon fonctionnement des équipements mis à disposition de nos clients tout en visant à prévenir et traiter les pannes.

MISSIONS PRINCIPALES

1. Mission principale – maintenir un taux de 95% de connexion

Votre mission première est d'assurer quotidiennement la reconnexion téléphonique des sites déconnectés, afin de maintenir un taux de connexion de 95 % minimum, tous univers confondus.

Vous êtes responsable du suivi des sites déconnectés et devez mettre tout en œuvre pour reconnecter dans les meilleurs délais.

Concrètement, vous :

- Analysez les écrans déconnectés au sein de la base et priorisez les appels à passer
- Passez les appels de reconnexion et accompagnez les sites jusqu'à leur remise en connexion.
- Étudiez les difficultés rencontrées et cherchez des solution(s) pour anticiper de futures déconnexions.
- Identifiez les situations nécessitant l'intervention de la maintenance terrain et alertez sur l'ouverture des tickets correspondants.
- Assurez les relances nécessaires jusqu'à résolution.
- Suivi de la performance (nombre d'écrans reconnectés, univers impactés, taux de tickets)

2. Missions annexes – périmètre d'action

- Compréhension des univers, de leurs spécificités et priorités
- Application et suivi des procédures en place
- Formation de nos clients à l'application Doohyoulike
- Rédaction des procédures nécessaires aux missions quotidiennes en support de l'équipe
- Envoi de matériel aux techniciens/clients (édition d'étiquette, préparation de colis)

PROFIL RECHERCHÉ

- Nous recherchons avant tout une personne organisée, débrouillarde, curieuse et autonome.
- Analyse, rigueur et organisation
- Force de proposition dans la résolution de problèmes
- Expérience réussie en relation ou support client
- Excellente communication orale et écrite, aisance et persévérance téléphonique
- Maîtrise des outils bureautiques (pack office)
- Bac+2/Bac+5 en relation client, commerce, communication ou équivalent
- Une expérience significative peut remplacer un diplôme

Comment postuler ?

Envoyez votre CV et une courte lettre de motivation à : victoria@doohyoulike.com en indiquant "Agent(e) Service Client & Reconnexion" dans l'objet du mail.