



OPÉRATEUR/TRICE SUPPORT CLIENT

Présentation de la société

Le site **feel-mining.com**, lancé en janvier 2019 et exploité par la société Blockchain Process Security, propose à ses Clients des solutions d'investissements dans le domaine des cryptomonnaies et plus précisément dans les protocoles de sécurisation des réseaux Blockchains (matériels de minage, nœuds réseau Masternodes). Le but premier de la société est d'offrir des produits et services clés en main afin de permettre aux utilisateurs de bénéficier simplement de ses nouveaux outils d'investissements prometteurs, et ce, avec une préoccupation et une éthique forte, tant sur le choix des projets proposés à ses Clients que sur la volonté de mettre à disposition à ses Utilisateurs une plateforme de gestion aussi complète qu'intuitive remplissant les meilleures exigences actuelles en termes de sécurité.

Qui sommes-nous ?

Notre équipe est constituée de 16 membres actifs à temps plein dont les compétences et expériences sont parfaitement complémentaires pour assurer la bonne cohésion du projet global. Nos profils représentent toutes les générations actives ce qui a permis à la société d'avancer de manière efficace et productive vers ses objectifs de départ que nous avons amplement dépassés à ce jour. Nous travaillons de manière agile et en intégration continue. Les ambitions humaines de la société sont actuellement d'intégrer de nouveaux membres pour assurer et renforcer certains postes dont les besoins n'étaient pas aussi importants au lancement de la société afin d'accélérer son développement.

Votre rôle :

- Assurer la relation clients BtoC par le biais de notre support client tchat
 - > Ouvert de 9h à 17H du lundi au vendredi
- Traiter les tickets dans un temps imparti
- Renseigner les clients et assurer le support grâce aux documents ressources confiés
- Qualifier et transmettre les différentes problématiques soulevées par les clients
- Cibler efficacement le service compétent pour résolution des soucis
- Etre force de proposition dans l'amélioration des outils et des process
- Être le porte parole des clients en vue d'améliorations
- Savoir gérer plusieurs échanges en même temps
- Mettre à jour le document "ressources" dès que nécessaire

Votre profil :

- Avoir une orthographe irréprochable et un vocabulaire adapté
- Avoir le sens du relationnel
- Etre réactif/ve dans la prise de contact et la résolution des soucis
- Avoir une écoute active et efficace
- Etre organisé/e et méthodique
- Avoir une bonne connaissance de nos offres (apprentissage sur le terrain)
- Être résilient/e

- Avoir du self contrôle et une bonne gestion du stress
- Avoir le sens des responsabilités

Compétences requises :

- Bac +2 min une première expérience similaire
- Connaissance et intérêt pour notre écosystème
- Autonome, proactif/ve, force de propositions
- Maîtrise de l'anglais

Outils à disposition :

- Accompagnement pour formation les deux premiers mois
- Application utilisée : Zendesk
- Documents ressources
- Articles internes et contenus pour alimenter votre discours

Pourquoi Feel Mining ?

Startup émergente à Grenoble, faites partie des pionniers du minage Français dans un cadre magnifique au cœur des Alpes.

- Petite équipe, vous serez amenés à construire une solide expérience dans un milieu émergent .
- Ambiance agréable au sein d'une équipe dynamique dans nos nouveaux locaux à Seyssinet-Pariset (tram C à 15 minutes du centre-ville)

Adressez votre candidature à chloe@feel-mining.com