

ALTERNANCE

CUSTOMER HAPPINESS OFFICER EN ALTERNANCE

LA MARQUE

MÊME est la première gamme de produits dermo-cosmétiques spécifiquement développée pour et par les femmes concernées par le cancer. 6 ans après le lancement des tous premiers produits, MÊME propose désormais une offre complète et sûre de plus de 30 produits, distribués sur le [e-shop](#) et dans 4500 pharmacies partout en France, en Belgique et en Suisse, afin de prévenir et de lutter contre les effets secondaires des traitements anti-cancéreux.

MÊME c'est aussi une mine de [bons conseils](#) et une source de bien-être et de bienveillance, pour aider les personnes concernées à mieux vivre cette épreuve difficile.

« MÊME MALADE, JE M'AIME, ON M'AIME ! »

LA MISSION

Afin d'accompagner Lucile, la responsable de la communication de la marque, dans ses missions, nous recrutons un(e) Chargé.e de Relations Clients & Rédacteur.rice Web pour une durée d'au moins 1 an.

Tu travailleras en direct avec Lucile et Charlotte, la directrice Marketing, dans l'établissement de la **stratégie de communication digitale de MÊME** et dans **l'amélioration de « l'expérience client »** de notre chère communauté.

- **Relations Clients** : s'assurer de la satisfaction des clients & prospects de MÊME sur les différents supports (à l'écrit et par téléphone), gestion du SAV tous supports confondus (mail, téléphone, chatbot et chat en ligne, avis vérifiés etc...)
- **CRM** : amélioration des contenus de Mailing Automation en français et anglais + réflexion stratégique et mise en place de nouveaux scénarios
- **Créations de contenus** optimisés SEO et amélioration des contenus existants
- **Améliorations SEO et corrections sur le site**, en partenariat avec notre équipe de marketing digital, notre agence SEO et notre agence web
- Participation à **l'élaboration du planning marketing** éditorial et créations de contenus en fonction de ce planning (newsletters, fiches produits, etc... en collaboration avec la DA et Lucile)
- **Gestion de projets** de communication ou d'amélioration de l'expérience client au fil des nouvelles idées qui apparaîtront au cours du développement de MÊME.

PROFIL RECHERCHÉ

- Tu es étudiant.e en école de commerce ou en master et tu as déjà une expérience significative en relations clients
- Tu es très à l'aise à l'écrit comme à l'oral, ton orthographe est irréprochable, et tu prends plaisir à rédiger.
- Tu aimes prendre soin des autres et trouver des solutions à leurs problèmes
- Tu n'as pas peur de décrocher ton téléphone pour des échanges en direct.
- Tu es créatif/créative et tu as toujours de nouvelles idées à proposer.
- Un attrait pour la rédaction web et des connaissances en SEO sont un plus.
- Tu es organisé(e), autonome, et tu sais t'adapter à toutes les situations.

Tu as un véritable attrait pour le monde du skincare et surtout ... Tu veux te réveiller tous les matins pour une cause qui te tient à cœur.

L'EQUIPE ET L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

MÊME c'est une équipe de 40 personnes surmotivées qui travaillent dans la bonne entente (on fait très attention au fit humain dans nos recrutements) et dans la bonne humeur, en vue de répondre à tous les défis d'une startup en plein essor dans un domaine qui a du sens. Nos locaux sont situés en plein cœur de Paris au métro Château d'Eau !

Dès juillet 2023 – 1 à 2 ans – Convention d'alternance obligatoire
Merci de transmettre votre candidature (CV + Lettre de Motivation) à
lucile.sanquer@memecosmetics.fr