



## Responsable Expérience Client – H/F

### A propos de Symphonics

⚡ Symphonics, acteur innovant de services énergétiques à destination des clients résidentiels et tertiaires, se donne pour mission d'aligner les intérêts des consommateurs avec ceux du réseau électrique, tout en réduisant les émissions de CO<sub>2</sub> engendrées par la consommation d'électricité. ⚡

Concrètement, nous offrons aux clients un service personnalisé de supervision et d'optimisation de la consommation de leurs équipements connectés (*Thermostats, radiateurs électriques, Pompes à Chaleur, ballons d'eau chaude, voitures électriques ...*) en fonction de leurs usages, afin de réduire leur facture d'électricité, leur empreinte carbone mais également les contraintes sur le réseau.

Dans le cadre de notre développement rapide, nous recherchons un responsable Expérience Client - h/f.

### Responsabilités

Encadré(e) par notre Directeur Général, votre rôle portera sur la gestion des domaines Clients, depuis le suivi de l'activité commerciale, du SAV, du service client et du marketing relationnel :

1. Designer les parcours clients et conduire en transverse des projets d'amélioration de la performance commerciale et de l'expérience client
2. Concevoir et suivre les indicateurs de performance (quantitatif et qualitatif) associés afin de proposer des plans d'actions d'amélioration continue
3. Créer et déployer les supports, dispositifs et outils permettant l'appropriation des processus par les parties prenantes et sécurisant l'intégration et la satisfaction des Clients
4. Concevoir et mettre en œuvre un IT permettant l'automatisation des processus en coordination avec l'équipe technique
5. Concevoir le plan marketing relationnel et le décliner sur les différents média (email, sms, service client...)

### Profil recherché

De formation Bac+5, vous disposez d'une solide culture client et d'une expérience significative dans la formalisation de processus client. Vous aimez travailler dans un écosystème fortement technique et disposez d'un intérêt sur le domaine de l'efficacité énergétique.

Vous aimez travailler au sein d'une petite structure et disposez d'un bon relationnel ainsi que de la capacité à travailler de manière autonome. Vous êtes capable de présenter des résultats quantitatifs et qualitatifs de manière claire et concise.

### Informations complémentaires

- **Lieu** : 18bis rue Molitor, 75016 Paris
- **Début** : asap

Rejoignez-nous pour une **expérience enrichissante** au sein d'une **entreprise dynamique et innovante**, où vos idées auront un réel impact sur la transition énergétique.

Envoyez votre CV à [recrutement@symphonics.fr](mailto:recrutement@symphonics.fr)