



Chief Operating Officer (COO) – 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 CO₂ engendrées par la consommation d'électricité. ⚡

Concrètement, nous faisons bénéficier nos clients d'un service personnalisé de supervision et d'optimisation de la consommation de leurs équipements connectés en fonction de leurs usages, afin de réduire leur facture d'électricité, leur empreinte carbone mais également les contraintes sur le réseau électrique.

En pleine expansion, SYMPHONICS ambitionne de devenir un acteur clé sur les marchés européens, France, Espagne & Portugal à date) et intégrer la chaîne de valeur énergétique.

Dans le cadre de notre développement rapide, nous recherchons un Chief Operating Officer - h/f.

Mission et responsabilités

Sous la responsabilité du CEO, le/la Chief Operation Officer (COO) pilote **la conception, le déploiement et l'exécution** de l'ensemble des processus liés :

- A l'élaboration du catalogue d'offre et de services de la société : études de marché, benchmark, réalisation de proof of concept, définition du plan produit Produit et de la tarification ;
- Au parcours client et à la qualité de service : depuis l'acquisition, l'activation des contrats et jusqu'au service client (accueil, service technique, recouvrement) en évaluant la satisfaction client (interactions, in-app...) à chaque étape ;
- A l'identification des points de friction ou de non-performance, afin de proposer et mettre en œuvre des plans d'amélioration continue ;
- L'évolution des outils permettant la réalisation de ses missions (PRM, CRM, App client, billing, comptabilité...) et la digitalisation et l'automatisation des processus métier ;
- Au respect de la conformité des processus avec la réglementation énergie (CRE, GRD, etc.) et du RGPD en lien avec le DPO ;
- Plus généralement, l'ensemble des leviers permettant l'atteinte des objectifs de performance opérationnelle et financière (coût d'acquisition, de gestion et impayés) et les objectifs de satisfaction du portefeuille (churn, nps, satisfaction)

Véritable chef d'orchestre opérationnel, il/elle est en interaction forte avec la Direction Générale, le CTO et pilote une équipe interne ainsi qu'un centre de contact externalisé.

Plus largement, en tant que **membre du comité exécutif**, le/la COO participe au développement de Symphonics sur les marchés français et européens (Espagne, Portugal à ce stade).

Profil recherché

Vous disposez d'une expérience significative d'au moins 5 ans dans le secteur des opérations client chez un fournisseur ou opérateur d'électricité. Vous disposez de compétences solides et avérées et notamment :

- Expérience en **pilotage de services opérationnels** ou en **gestion de la relation client**
- Capacité à **concevoir des dispositifs structurés** et à les faire évoluer dans un cadre exigeant
- **Leadership opérationnel**, sens du client et rigueur dans l'exécution
- Aisance avec les outils numériques, CRM et plateformes d'activation (ex. GRD, Enedis, SGE, etc.) et l'Internet des Objets (IOT)
- Esprit d'analyse, d'innovation et sens de l'initiative.

Vous êtes dynamique, orienté résultats 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.

Une bonne maîtrise de l'anglais est requise.

Pourquoi rejoindre SYMPHONICS ? :

- Un rôle **stratégique et transversal** au sein d'une entreprise innovante dans l'énergie
- Un environnement dynamique, stimulant et innovant avec une **forte autonomie de décision**
- Contribuer activement à la transition énergétique en France et en Europe
- Des locaux en plein cœur de Paris et une équipe engagée
- Rémunération attractive avec variable sur objectifs

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