

Candidature à envoyer à rhaxialys@axialys.com

Axialys est une société techno, labellisée **FrenchTech**, qui édite une **suite logicielle SaaS** et s'est donnée pour mission la **digitalisation** des usages de la téléphonie au sein des Entreprises. Opérateur télécom et spécialiste des flux Voix, Axialys est reconnue comme acteur **leader de la téléphonie dans le cloud**, à la pointe de l'innovation et particulièrement **customer centric**. La suite SaaS d'Axialys adresse les usages et besoins pour l'administratif, les équipes support/Relation Clients et les équipes commerciales. Les organisations qui lui font confiance sont des acteurs de référence dans de nombreux secteurs d'activité tels que le Retail (Franprix-LeaderPrice, Galeries Lafayette, Promod), le Tourisme (VoyagePrivé, KaravelPromovacances, VeryChic), l'Industrie (Veolia, Arcelor Mittal) le eBusiness (Meetic, VideDressing) le Transport (DPD, Getaround), etc.

Axialys opère plus de 250 millions de communications par an et **son ARR connaît une croissance de plus de 40% par an** depuis cinq ans, grâce à des équipes volontaires et en perpétuelle recherche de progrès.

Dans le cadre de son développement et de la croissance de son activité, Axialys cherche à renforcer son équipe en recrutant un.e **Customer Support Executive**.



Nos Valeurs

Selon un grand capitaine d'industrie « **Les entreprises qui réussissent sont celles qui ont une âme.** » Or chez Axialys, nous avons la prétention de croire que nous avons une âme et des valeurs qui la composent. Et dans un environnement aussi compétitif qu'est celui de la Téléphonie Cloud et de la Relation Client, nos valeurs nous permettent de nous différencier. Elles sont au nombre de quatre :

1. No Pleasure, No Business
2. Grow up or Go Home
3. Personal Commitment, Team Play
4. For Customers with love

Leur présentation est accessible [ici](#).

Les missions

Au sein de l'équipe Customer Success (5 personnes, moyenne d'âge 28-30 ans) tu travailleras en toute autonomie au support de nos clients, dans un contexte de besoin d'assistance et de problèmes apparents à régler, et dans des situations plus ou moins urgentes.

Tu auras principalement en charge :

- Maitriser parfaitement notre suite SaaS et comprendre les usages clients,
- qualifier les tickets clients et s'assurer de leur bon niveau de priorisation,
- diagnostiquer les problèmes clients à partir d'outils mis à ta disposition,
- résoudre les problèmes clients et les escalader aux équipes IT le cas échéant,
- assurer la liaison entre les clients et l'IT,
- remonter les anomalies aux équipes Produit et IT,
- participer d'une manière globale au Customer Success d'Axialys, en le plaçant au centre de tes priorités dans toutes situations.

Tu reporteras directement au Head of Customer Success, et seras en interaction permanente avec les équipes IT, Business et Produit.

Le Profil recherché

« Tu commences Lundi » si...

De formation minimum Bac +2, tu parles un anglais courant et as au moins 3 ans d'expérience dans l'IT et/ou la Relation Clients. Tu as une certaine appétence pour la technique et es animé.e par le contact humain. Tu es un.e « problem solver » et aimes t'impliquer auprès du client.

At last, but not least, tu te sentes un fit particulier avec nos valeurs et meurs d'envie de venir partager nos after work 😊

En réglant les sujets ponctuels de nos clients et en les apaisant dans des situations parfois stressantes, tu assures leur fidélisation et même le caractère affectif qui nous lie à eux.

[#ForCustomersWithLove.](#)

Les plus chez Axialys...

- Confiance, autonomie et marge d'action importantes,
- Salle de sport,
- Cabines de douches,
- Salles de sieste pour le bien-être et l'efficacité intellectuelle,
- Les apéros du Vendredi soir... juste pour le plaisir de prendre du temps entre nous,
- L'arcade de jeux des années 80/90, pour les nostalgiques,
- Des locaux très spacieux et confortables.

Le process de recrutement ...

1. Call de pré-entretien **avec Michaël** - notre CEO
2. Entretien avec **Stanislas** - notre Head of Customer Success - et **Alexandra** - notre VP Revenue
3. Rencontre autour d'un café avec trois personnes de différentes équipes.