

Offre d'emploi | CDI

Office Manager et Chargé Relations Clients

Vous voulez contribuer à imaginer le futur du travail et à développer des formes alternatives d'entrepreneuriat ?

Acteur de la coopération et de l'économie sociale et solidaire depuis 2006, Omnicité s'engage à mettre son modèle coopératif au service de sa vocation : être une rampe de lancement pour l'activité économique autonome et le développement d'une économie humaine. Nous croyons qu'il est possible de créer les conditions d'une vraie liberté d'action dans l'économie d'aujourd'hui.

Omnicité est une coopérative d'entrepreneurs (CAE) : c'est une entreprise partagée dans laquelle plus de 300 entrepreneurs mutualisent des outils et solutions pour entreprendre autrement dans un cadre sécurisant, collectif et personnalisé. Ils bénéficient du statut d'entrepreneur-salarié, d'un accompagnement individuel et collectif, d'un soutien comptable et administratif, et de la force du collectif des entrepreneurs.

Avec 12M€ de chiffre d'affaires cumulé en 2023 et des ambitions de développement pour faire rayonner ce modèle dans les prochaines années, nous recrutons des personnes curieuses, qui ont le sens du contact et un goût pour l'innovation.

Pourquoi pas vous ?

Au sein de l'équipe Conseil et accompagnement, vous êtes l'interlocuteur privilégié des entrepreneurs membres de l'entreprise Omnicité. Vous traitez les questions, réclamations, les demandes et assurez un support technique pour l'ensemble des outils et solutions mis à disposition des clients. Nous communiquons avec ces derniers principalement par e-mail et téléphone. Nous souhaitons mettre en place un outil de suivi des demandes (type Helpscout, Zendesk, etc.).

Rattaché à l'équipe Conseil, vous coordonnez et animez le service client et travaillez en étroite collaboration avec l'ensemble des services de l'entreprise (technique, commercial, comptable, accompagnement).

Vous êtes garant de l'image de qualité et de la satisfaction des utilisateurs des solutions de l'entreprise.

Principales missions qui vous seront confiées ? 📌

Accueil et Relations clients :

- assister et conseiller nos clients (les entrepreneurs de la coopérative) pour toute question :
 - répondre à un premier niveau de question, une bonne connaissance du monde de l'entreprise et de l'entrepreneuriat est nécessaire.
 - orienter les questions vers un service dédié avec une première recherche d'information pour faciliter le travail et optimiser la réactivité des collègues
 - faire le suivi des demandes
 - observer et identifier les besoins pour faire évoluer l'accompagnement en transmettant au reste de l'équipe
- gestion des adresses génériques de prise de contacts et du standard téléphonique
- assurer le support technique des différents outils mis à disposition des entrepreneurs : assistance à la prise en main, remontée de bugs auprès de l'équipe technique, etc.
- assurer le bon accueil des entrepreneurs dans les locaux

Coordination / consolidation de la base de connaissance et de ressources entrepreneuriales

Dans un objectif de gain de temps et d'autonomie des entrepreneurs, vous contribuez à la création et à la coordination d'une base de connaissances à destination des entrepreneurs :

- Capacité à définir et prioriser les questions / besoins les plus demandés par entrepreneurs
- Capacité à définir et tenir une méthode pour une contribution d'équipe

Administration des ventes :

- Mise en signature des contrats commerciaux / suivi des signatures (après relecture du conseiller)
- Gestion administrative d'un appel d'offres pour le compte d'un entrepreneur
- Gestion administrative des bons de commande, mise en ligne de factures sur des plateformes, mise à jour de documents légaux sur des plateformes (type Provigis, etc.)
- Assister le référencement de l'entreprise auprès de clients
- Suivi administratif d'un marché public (beta.gouv) : préparation de PV de réalisations, réalisation des factures, mise à jour de tableaux de suivi budgétaire
- gestion de certains prestataires : imprimeur pour la communication, achats fournitures, etc.

Appui à l'organisation des événements :

Omnicité organise ~300 événements par an (formations, moments de réseaux pour les entrepreneurs, groupes de travail, Assemblées générales, comités, etc.) en physique et en visioconférence :

- gestion de la logistique : dates, salles, etc.
- gestion des inscriptions : mise en ligne sur notre site dédié, suivi, relances, etc.
- suivi administratif : émargement, enquête de satisfaction / évaluation des événements
- reporting : nombre d'événements, nombre de participants, etc.
- suivi qualité pour notre financeur principal (FSE)

Numérique :

- assurer le support technique des différents outils mis à disposition des entrepreneurs : assistance à la prise en main, remontée de bugs auprès de l'équipe technique, etc.
- outiller et favoriser l'automatisation de tâches pour des gains en productivité

Exemples de projets à venir où vous seriez amené à contribuer :

- Mise en place d'un gestionnaire de mots de passe pour l'équipe
- Gestion logistique de l'aménagement des locaux

Compétences attendues :

- Vous avez un très bon relationnel, et une excellente communication orale comme écrite ;
- Vous avez une capacité d'observation et d'écoute forte ;
- Votre moteur c'est l'envie d'apprendre et vous n'avez pas peur de mettre les mains dans le cambouis pour monter en compétence ;
- Vous avez un intérêt fort pour l'entrepreneuriat ;
- Vous êtes autonome et force de proposition : à chaque problème vous trouvez des solutions ;
- Rigueur et organisation sont vos maîtres mots : gérer plusieurs tâches en même temps ne vous fait pas peur ;

- Les outils, astuces et bonnes pratiques pour gagner en productivité sont votre dada ; vous avez une certaine aisance numérique;
- Vous aimez faciliter le quotidien des autres et être un support pour les équipes
- Idéalement, vous avez 3 ans d'expérience dans un poste similaire (service client, back-office, support)
- Une connaissance de la suite Google est un plus.

Contrat :

CDI 35h/semaine.6 semaines de congés

26k-32k€ selon profil. Intéressement et participation. Primes selon résultats

Mutuelle et prévoyance remboursées à 100%. Titres restaurants, Forfait mobilité durable.

Abonnement transport en commun remboursé à 75%.

Localisation : au siège de la coopérative : 70 rue Amelot, Paris 11.