



## Offre d'alternance - FANZO : Customer Success Manager Junior - F/H

À partir de novembre 2024

- **Contrat** : alternance
- **Enjeu** : accompagner la satisfaction client et le développement commercial
- **Environnement** : Start-up basée à Londres, Paris et Lyon (40 employés), mission supervisée par le Customer Success Manager et sous la responsabilité du Head of France

Chez FANZO, nous sommes convaincus que les émotions du sport se vivent plus intensément **quand elles sont partagées**. Cependant, très peu de fans ont la chance de vivre l'expérience au stade, au plus près des acteurs.

*Comment faire pour vivre et ressentir l'atmosphère du stade, peu importe où l'on est ?*

FANZO est la solution qui permet aux fans de sport de **trouver les bars, hôtels et restaurants qui diffusent leurs événements préférés**, tout en bénéficiant d'offres et de services exclusifs. Notre mission est également d'**aider les établissements à tirer le maximum du sport** qu'ils diffusent pour développer leur activité.

Créé en 2007, FANZO France (ex Allomatch) rassemble une communauté de 1.500 bars et plus d'1 million de fans à l'année. Le groupe est présent dans 7 pays et sur 3 continents (Europe, Amérique du Nord et Océanie). Pour capitaliser sur la dynamique sportive du territoire et enrichir notre équipe CHR (Cafés Hôtels Restaurants), nous recherchons un : **Customer Success Manager Junior (F/H)**.

## TES MISSIONS

### **1. Accompagner la mise en œuvre de la politique de développement commercial auprès du parc clients (1.500 clients)**

- Mener à bien l'onboarding des nouveaux clients
- Piloter la politique d'engagement client auprès du parc : newsletter, SMS et campagnes d'appels
- Visiter régulièrement des clients pour accompagner et optimiser l'utilisation de FANZO
- Favoriser la satisfaction client, limiter le churn et solliciter de la recommandation commerciale
- Gérer les demandes de résiliation
- Identifier les opportunités de partenariats commerciaux

### **2. Contribuer à l'excellence du produit et favoriser l'innovation**

- Contribuer à diffuser notre expertise sport auprès du parc clients
- Travailler avec les équipes internationales pour améliorer le service, notamment l'engagement
- Contribuer à améliorer les process internes de performance commerciale

### **3. Participer aux projets transverses**

- Participer activement aux projets transverses du territoire France, entre autres : opérations avec les marques, médias et détenteurs de droits, communication des offres du parc auprès des fans, etc.
- Faire preuve d'initiatives personnelles sur des sujets qui permettent d'améliorer la perception, le produit ou encore les méthodes commerciales de FANZO

## NOS ATTENTES

Nous souhaitons nous entourer de collaborateurs **curieux** et **passionnés**. Le profil que nous recherchons devra montrer :

- Une **forte adhésion** au projet FANZO et aux missions que s'est donnée l'entreprise
- L'envie de **transmettre** sa passion du sport
- La volonté de **satisfaire nos clients** et construire des relations sur le long terme
- **L'envie d'apprendre** et de challenger le statut quo pour faire progresser l'entreprise
- Une appétence pour le sport et/ou le CHR, avec à minima un attrait et une curiosité d'apprentissage sur ces secteurs d'activité

## TON PROFIL

**Expérience** : niveau M1 (minimum) ou M2, tu as déjà eu une expérience en lien avec le business development et/ou l'accompagnement client

**Localisation** : Paris ou Lyon

**Compétences** :

- Tu es à l'aise avec les outils digitaux
- Tu es à l'aise avec la relation client
- Tu comprends et tu parles un anglais business

**Envies** : tu es animé par le développement commercial et tu montres de fortes aptitudes relationnelles pour conseiller et accompagner nos clients dans leur succès grâce au sport.

## CONDITIONS ET BÉNÉFICES

- Rémunération à minima en accord avec le cadre légal et selon profil
- Un complément variable pouvant aller jusqu'à 30% de la rémunération fixe
- 2 jours de télétravail autorisés par semaine
- Une prise en charge de 50% de ton abonnement de transport urbain
- Des tickets restaurant d'une valeur faciale de 7€, pris en charge à 50%
- Une mutuelle full option financée à 50%

**PROCESSUS DE RECRUTEMENT**

- 1er tour : avec 2 membres de l'équipe CHR
- 2ème tour : avec le Head of France

Pour candidater (**CV + lettre de motivation**), à l'adresse suivante : [recrutement@fanzo.com](mailto:recrutement@fanzo.com)