



# Spécialiste Support Client Niveau 2 H/F

Contrat en CDI  
A pourvoir immédiatement  
Localisation: Paris / Neuilly-sur-Seine  
Expérience: 5-7 ans  
Contact: jobs@kolibree.com

## Au sujet de Kolibree :

Kolibree est le leader mondial de la brosse à dent connectée. Depuis 2014, Kolibree réinvente le brossage des dents. Notre produit phare, la première brosse à dents électrique connectée, transforme ce qui était autrefois une activité fastidieuse en une expérience amusante et créative en utilisant des technologies propriétaires uniques (mouvement des capteurs et algorithmes pour détecter, en temps réel, les zones de votre bouche lorsque vous vous brossez).

Les applications mobiles Kolibree fournissent des informations en temps réel à travers des jeux ou des application spécifiques pour motiver les adultes et les enfants lors du brossage des dents. Pour les enfants, la brosse à dents agit comme un joystick avec les jeux tout en les aidant à améliorer leur technique de brossage.

## Description du poste :

Au sein de l'équipe Support Client, le spécialiste Customer Care (SCC) prend en charge la responsabilité du support client de niveau 2 et accompagne l'équipe de support client niveau 1 à obtenir toutes les informations pertinentes afin d'optimiser l'expérience des clients Kolibree.

Le SCC s'assure que la résolution des incidents suit les accords de service en place avec les clients de Kolibree et que toutes les actions correctives sont documentées et communiquées aux agents de niveau 1 par le biais d'un help center, de contenus CRM, vidéo, ou tout autre support pertinent.

Le SCC est chargé de définir et déployer les formations et les procédures nécessaires aux agents de niveau 1 au sein de Kolibree, mais aussi à d'éventuelles centres d'appels tiers.

Interface clé avec le département R&D (Support niveau 3), le SCC possède une solide connaissance des produits Kolibree et s'assure que les problèmes sont connus, adressés et suivis par les ingénieurs de Kolibree.

Point de contact principal pour les processus d'escalade, le SCC est responsable de la mise en place et du suivi des processus d'escalade et s'assure que toutes sont gérées selon les règles définies en interne.

#### Principales responsabilités

- Soutenir l'équipe Support Client niveau 2/3 - résolution de problèmes
- Interface avec le département R&D
- Création et développement de processus de dépannage, d'articles du help center, ... etc.
- Gestion des escalades
- Création de matériel de formation pour les partenaires de niveau 1 ou tiers
- Formation des partenaires de niveau 1

#### Profil recherché

- 5 à 7 ans d'expérience au sein d'une équipe de Support Client idéalement dans sur des produits de consommation
- BAC+3 en électronique ou domaine connexe.
- Vous êtes agile et à l'aise tant dans la communication orale qu'écrite
- Vous êtes organisé et rigoureux
- Connaissance des applications mobiles ou des objets connectés est un plus.
- Agilité pour travailler dans un environnement dynamique et rapide
- Très compétent dans Excel, PowerPoint et outils de médias sociaux.
- Maîtrise de l'anglais

Vous voulez Postuler? Envoyez un e-mail à [jobs@kolibree.com](mailto:jobs@kolibree.com) avec votre CV.