



Operations Manager - CDI

Le shipping international à l'ère digitale

Wakeo est une plateforme SaaS de tracking en temps réel des flux de transport B2B. Inspiré de l'expérience client Amazon, l'outil aide les industriels et les logisticiens à acquérir une visibilité en temps réel sur leur supply chain en s'appuyant sur la technologie. La société s'inscrit dans l'univers du shipping maritime, aérien et routier qui est au cœur du commerce et des échanges mondiaux. Sa mission est d'apporter de la transparence et de réinventer l'expérience utilisateur dans un secteur peu efficient où les nouvelles technologies apportent des ruptures majeures.

Wakeo est accompagnée par des personnalités influentes comme l'ancien PDG de Citroën et est membre de l'incubateur Telecom ParisTech qui est un écosystème dynamique d'entrepreneurs.

Votre mission

En tant que « Operations Manager », vous êtes le garant de l'expérience client et de la structuration des process :

- Customer success : vous êtes l'interlocuteur de référence des clients au quotidien i.e. dans la définition des besoins, l'onboarding, la gestion du déploiement de l'outil. En parallèle, vous coordonnez les relations avec les partenaires de transport
- Upsell : le lien client vous permet d'étendre le périmètre cible de l'outil. D'un périmètre test initial, votre objectif est d'intégrer l'ensemble des opérations du client à travers la plateforme
- Operations : mise en place de process dans l'équipe Operations pour garantir une qualité de service unique. Implémentation de KPIs, approche result-driven
- Le recrutement et le management de l'équipe « Operations » (1 stagiaire dans l'équipe à date)
- L'accompagnement au développement produit : interactions avec l'équipe produit pour prendre en compte les besoins des utilisateurs

Votre profil

- Vous disposez d'une expérience significative (min. 3 ans) en start-up, en banque d'affaires ou dans un cabinet de conseil
- Vous souhaitez atteindre des objectifs ambitieux et vous inscrire dans un challenge entrepreneurial. Vous travaillerez main dans la main avec les fondateurs de Wakeo
- Vous avez une très forte volonté et des qualités relationnelles. Vous appréciez le contact clients
- Vous êtes rigoureux, vous portez une attention particulière aux méthodes de travail et aux process, vous appréciez le management de projet
- Un bon niveau d'anglais est un pré-requis indispensable

Informations pratiques

Localisation : Denfert-Rochereau / Rémunération : à discuter selon profil.

Envie de rejoindre l'aventure ? Envoyez-nous un email avec CV à jobs@wakeo.co.