FICHE DE POSTE - Assistants Opérations & Relation Clients

Stage

S1 2027

🎯 Ta mission

Rejoins Hello Charly, la startup à mission qui aide les jeunes à construire leur avenir professionnel !

Chez Hello Charly, nous sommes convaincus qu'aucun jeune ne devrait avancer seul face à ses choix d'orientation, de formation ou d'insertion professionnelle.

Depuis 2016, plus d'un million de jeunes ont utilisé nos solutions pour découvrir des métiers, trouver des formations et accéder à des opportunités professionnelles.

En tant que **Stagiaire Assistant(e) Opérations & Relation Clients**, tu participeras directement à la réussite de nos projets et au développement de nos dispositifs d'accompagnement.

Ton rôle sera transversal : tu seras en contact avec les jeunes que nous accompagnons, les entreprises partenaires qui proposent des opportunités et les équipes internes qui pilotent nos projets.

Aux côtés des managers de l'équipe Opérations, tu contribueras à améliorer l'expérience de nos bénéficiaires, à développer notre réseau d'entreprises partenaires et à assurer le bon suivi de nos projets clients.

C'est un stage responsabilisant et très opérationnel, idéal pour découvrir les métiers de la relation client, de la gestion de projet et du développement de partenariats.

💼 Tes missions

📞 1. Accompagner les jeunes dans leur parcours

Tu seras en contact direct avec les jeunes pour les aider à avancer dans leur projet professionnel et accéder aux opportunités qui leur correspondent.

- Contacter les jeunes par téléphone à la suite de leur inscription ou de leur manifestation d'intérêt.
- Comprendre leurs besoins, leurs motivations et leur situation.
- Présenter les dispositifs d'accompagnement ou de formation disponibles.
- Les orienter vers les solutions les plus adaptées à leur projet.
- Mettre à jour les informations de suivi dans nos outils.

- Contribuer à l'amélioration de l'expérience des jeunes et à l'atteinte de nos objectifs opérationnels.

🤝 2. Développer notre réseau d'entreprises partenaires

Tu participeras à la collecte d'opportunités auprès des entreprises afin de permettre aux jeunes d'accéder à des stages

- Contacter les entreprises par téléphone et par e-mail pour leur présenter nos dispositifs.
- Collecter les offres de stages, d'immersions et les autres opportunités proposées.
- Recueillir les informations nécessaires à la publication des offres.
- Assurer le suivi des entreprises contactées et relancer les interlocuteurs lorsque nécessaire.
- Veiller à la qualité et à la pertinence des offres collectées.
- Entretenir une relation de confiance avec les entreprises partenaires pour favoriser leur engagement dans la durée.

📊 3. Accompagner l'équipe opération dans le suivi des projets clients

En lien direct avec les managers de l'équipe Opérations, tu contribueras au bon déroulement des projets menés avec nos clients et partenaires.

- Participer au suivi opérationnel des projets et des actions engagées.
- Mettre à jour les tableaux de bord, les outils de suivi et les indicateurs de performance.
- Préparer les points de suivi clients et contribuer à la rédaction des comptes rendus.
- Participer à la préparation des bilans d'activité et des reportings clients.
- Contribuer à la coordination entre les équipes internes, les clients et les partenaires.

⚙️ 4. Améliorer nos outils et nos processus opérationnels

Chez Hello Charly, nous encourageons chacun à proposer des idées et à contribuer à l'amélioration continue de nos méthodes de travail.

- Identifier les tâches qui pourraient être simplifiées ou optimisées.
- Participer à l'amélioration de nos outils de suivi et de nos bases de données.
- Analyser les résultats des actions menées et identifier les leviers d'amélioration.
- Contribuer à la mise en place de nouvelles méthodes pour gagner en efficacité et améliorer la satisfaction des jeunes et des clients.

🌟 Ton environnement de travail

Tu rejoindras une équipe Opérations dynamique, au cœur de l'activité de Hello Charly.

Tu travailleras en étroite collaboration avec les managers opérationnels et tu seras régulièrement en interaction avec les équipes commerciales, les clients et les jeunes accompagnés.

Tu découvriras un environnement de startup où la polyvalence, l'autonomie et la capacité à prendre des initiatives sont essentielles.

Ce que tu apprendras pendant ton stage :

- Développer tes compétences en relation client et en communication téléphonique.
- Comprendre les enjeux du développement de partenariats avec des entreprises.
- Découvrir les méthodes de gestion et de suivi de projets.
- Utiliser des outils CRM et des outils de gestion opérationnelle.
- Gagner en autonomie et en organisation dans un environnement professionnel stimulant.

👤 Le profil que nous recherchons

Nous recherchons avant tout une personne motivée, organisée et à l'aise dans les échanges avec différents interlocuteurs.

Tu es probablement la bonne personne si :

- Tu prépares une formation de niveau Bac+2 à Bac+5 en gestion, commerce, relation client, gestion de projet ou opérations.
- Tu apprécies le contact humain et tu es à l'aise au téléphone.
- Tu sais communiquer clairement, à l'écrit comme à l'oral.
- Tu es organisé(e), rigoureux(se) et capable de gérer plusieurs sujets en parallèle.
- Tu aimes comprendre comment les choses fonctionnent et trouver des solutions concrètes.
- Tu es à l'aise avec les outils numériques et les tableurs, ou tu as envie de progresser sur ces sujets.
- Tu apprécies le travail en équipe tout en étant capable de prendre des initiatives.

Une première expérience en relation client, prospection téléphonique, gestion de projet ou suivi administratif est un plus, mais n'est pas indispensable.

🚀 Pourquoi rejoindre Hello Charly ?

- **Un stage qui a du sens :** tu contribues concrètement à l'orientation et à l'insertion professionnelle des jeunes.
- **Des missions variées :** tu découvres plusieurs métiers, de la relation client à la gestion de projet.
- **Des responsabilités réelles :** tu participes directement aux opérations et au suivi de projets concrets.

- **Une expérience formatrice :** tu développes des compétences recherchées en entreprise et tu gagnes rapidement en autonomie.
- **Une équipe engagée :** tu rejoins une startup à mission, agréée ESUS (Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale), qui place l'impact social au cœur de son activité.