

SUPERHOTE

FICHE DE POSTE

Onboarding SuperHéro

Plus d'infos sur: <https://superhote.com/recrutement/onboarding>

-  **Temps de travail:** Temps partiel
-  **Type de contrat:** Freelance
-  **Localisation:** Télétravail complet possible

En tant qu'Onboarding SuperHéro, tu seras le premier point de contact pour les nouveaux utilisateurs de SuperHote, les guidant à travers les premières étapes cruciales de leur parcours.

Ta mission sera de faciliter une transition en douceur, assurant que chaque utilisateur se sente bien accueilli, soutenu et parfaitement informé sur comment tirer le meilleur parti de l'outil SuperHote pour gérer et optimiser ses locations courte durée.

Tu seras sous la responsabilité directe d'Isaline, la responsable onboarding de SuperHote.

-  [TES RESPONSABILITÉS & CHAMP D'ACTION:](#)
-  [TON IMPACT \(SCORE CARD\):](#)
-  [COMPÉTENCES RECHERCHÉES:](#)
-  [NOTRE PROCESS DE RECRUTEMENT:](#)
-  [QU'EST-CE QUE SUPERHOTE ?](#)



TES RESPONSABILITÉS & CHAMP D'ACTION:

- Souhaiter la bienvenue aux nouveaux utilisateurs et leur présenter l'univers SuperHote en détail.
- Animer des sessions d'onboarding, en groupe ou individuelles, pour familiariser les utilisateurs avec nos outils.
- Être à l'écoute, répondre à leurs questions et les aider à surmonter leurs premiers défis dans leur intégration sur la plateforme.
- Collecter leurs retours pour nous aider à améliorer constamment le processus d'onboarding.
- Travailler main dans la main avec les équipes de support et de développement pour enrichir l'expérience utilisateur.
- Créer des guides, tutoriels vidéo et FAQ pour faciliter l'apprentissage autonome si nécessaire.

Ton jour type chez SuperHote :

- Tu démarres ta journée en checkant tes rendez-vous d'onboarding du jour dans ton agenda Google
- Tu regardes Slack rapidement pour échanger avec l'équipe
- Tu as potentiellement un rendez-vous avec Isaline (en groupe ou individuel)
- Tu fais 3-5 rendez-vous d'onboarding dans la journée
- Tu followup avec tes onboardés pour savoir si tout se passe bien pour eux
- Tu analyses comment on pourrait améliorer le process d'onboarding et fait un retour sur Slack à Isaline à ce sujet
- Tu finis ta journée avec le sentiment d'avoir aidé des gens à transformer leur vie grâce à la location courte durée automatisée



TON IMPACT (SCORE CARD):

- Nombre d'utilisateurs onboardés avec succès.
- Niveau de satisfaction et retours positifs après l'onboarding.
- Diminution du temps nécessaire pour qu'un utilisateur devienne actif sur SuperHote.
- Augmentation de l'utilisation des fonctionnalités clés.



COMPÉTENCES RECHERCHÉES:

- Expérience dans l'accueil et la formation des clients ou dans un rôle similaire.
- Excellentes capacités de communication, de patience et de diplomatie.
- Connaissance approfondie de SuperHote et des plateformes connectées.
- Aptitude à rendre des concepts complexes accessibles et compréhensibles.
- Forte orientation vers la satisfaction client et capacité à travailler de manière autonome.
- Tu as une connaissance approfondie de la Location Courte Durée

Expérience :

- Expérience similaire préalable
- Les diplômes sont secondaires à la passion et la compétence.

Personnalité :

- Résolution de problèmes, proactivité, esprit de croissance.
- Esprit d'équipe, mentalité de "warrior".
- Recherche une culture d'entreprise basée sur l'autonomie, l'accountability, la liberté, et la croissance.
- Forte orientation vers la satisfaction client (tu ne veux pas qu'ils soient simplement satisfait, tu veux qu'ils soient heureux et accomplissent leurs objectifs avec nos solutions)
- Tu es empathique
- Tu es patient(e)
- Tu es diplomate et sait communiquer de façon bienveillante avec tout le monde



NOTRE PROCESS DE RECRUTEMENT:

- Un premier call de 15 minutes pour faire connaissance et voir le savoir-être
- Un second call de 60 minutes pour voir plus en détails le projet
- Une immersion avec un test technique pour nous montrer ton savoir-faire
- Un dernier call pour voir les aspects administratifs et rencontrer les membres de l'équipe



QU'EST-CE QUE SUPERHOTE ?

SuperHote est un écosystème dédié aux loueurs en Location Courte Durée (LCD) - type Airbnb - dont l'objectif est de doter ces derniers d'outils, d'un accompagnement personnalisé et des bonnes stratégies pour faciliter la gestion, l'administration et la commercialisation de leur biens en LCD.

Le marché de la LCD est constitué d'un côté de voyageurs itinérants et de l'autre côté d'hôtes qui détiennent des hébergements qu'ils peuvent mettre à dispositions à ces mêmes voyageurs.

SuperHote intervient principalement du côté des hôtes. Sa MISSION consiste à mettre à disposition des hôtes des services (accompagnements & prestations) et surtout un produit (Application SuperHote Web & Mobile) révolutionnaires.

Nous aidons les loueurs aux 4 coins du Monde à devenir réellement libres, en leur permettant de booster leurs réservations et d'automatiser à 100% les opérations liées à la gestion de leur biens en LCD.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur: <https://www.superhote.com/a-propos>

POUR POSTULER, RENDEZ-VOUS SUR
<https://superhote.com/recrutement/onboarding>