



Avec un financement du



Dans le cadre du Programme « Compétences numériques pour les jeunes », coordonné par Communautique, Ipnos est à la recherche d'un(e):

AGENT(E) DE SUPPORT AUX UTILISATEURS (Chat & email)

LA MISSION DE L'ENTREPRISE

Notre mission est d'offrir le bien-être à travers la technologie.

Se joindre à nous, c'est faire une différence dans la vie des gens en participant à l'expansion d'une app à succès mondial, utilisée par des millions d'utilisateurs.

Relax Melodies est l'app ayant reçu le plus de reviews positives dans toute l'histoire de l'App Store, comptant plus de 50 millions de téléchargements depuis sa création.

POURQUOI CE RÔLE ?

1. Travailler sur un produit qui aide vraiment les gens: tes amis et ta famille peuvent utiliser Relax Melodies pour relaxer et mieux dormir;
2. Participer à la transformation du produit: chaque membre de l'équipe partage ses idées afin d'améliorer l'expérience jour après jour;
3. Te joindre à une entreprise à taille humaine à un moment charnière de notre croissance; nous voulons devenir l'app no 1 au monde en matière de sommeil;
4. Apprendre de nouvelles compétences: les processus agiles, l'industrie mobile, comprendre les meilleures pratiques en matière de produit et marketing.

TA MISSION

- Offrir un service hors pair - aider nos utilisateurs à optimiser leur expérience avec Relax Melodies jour après jour. Nous utilisons Intercom pour répondre aux questions, offrir de l'accompagnement et obtenir du feedback.
- Être la voix de nos utilisateurs - organiser le feedback de manière à le promouvoir auprès de notre équipe de développement de produit. Nos utilisateurs sont toujours au centre de nos décisions.
- Collaborer avec l'ensemble des différentes équipes - Aider nos équipes à comprendre comment se comportent les nouvelles fonctionnalités et comment faire mieux encore.
- Améliorer nos processus - implanter des systèmes qui peuvent générer une augmentation de la productivité.

CONDITIONS DU STAGE

- Stage d'une durée de 6 mois.
- Temps plein à raison de 37.5 heures par semaine.
- Horaire de jour pendant la période d'intégration puis de 14h à 22h du dimanche au jeudi (discutable);
- Salaire horaire de 16.41\$.

CE RÔLE SERA POUR TOI SI...

- Tu as un diplôme d'études post-secondaire;
- Tu écris parfaitement en anglais et en français et tu sais t'adapter au ton d'une marque.
- Tu accordes une grande attention aux détails et tu aimes être créatif avec les mots. Tu es patient, chaleureux et organisé. La bienveillance et la serviabilité sont la clé.
- Tu es curieux à propos des gens et de leur problèmes, tu as une bonne écoute et tu es naturellement intéressé à régler leurs problèmes.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU STAGE

- Tu as entre 15 et 30 ans au début du stage;
- Tu as légalement le droit de travailler au Canada;
- Tu es un citoyen canadien, un résident permanent ou une personne à qui le statut de réfugié a été accordé au Canada;
- Tu ne recevras pas de prestation d'assurance-emploi (AE) pendant le stage;
- Tu t'auto-évalues comme sous-employé, c'est-à-dire que tu considères que tu es employé en dessous de ton niveau d'éducation ou occupe un emploi à temps partiel;
- Tu n'as jamais participé à un programme de stage en compétences numériques dans le cadre d'Objectif Carrière.

Se joindre à Ipnos, c'est:

- Travailler sur un produit qui fait du bien;
- S'impliquer au sein d'une équipe multidisciplinaire bienveillante;
- Être au coeur d'une entreprise qui valorise ses utilisateurs, la transparence, le travail d'équipe, l'engagement et la curiosité;
- De la communication constante et transparente;
- Une ambiance coopérative axée sur le travail d'équipe;
- Des outils de travail Apple de dernière génération;
- Des activités de team building à chaque quart et une culture stimulante (en ligne !);
- Beaucoup de flexibilité;
- Accès à une app de télé-médecine (Dialogue);
- Programme d'aide aux employés;
- Assurances-collectives.

Après COVID ! :

- Les déjeuners, collations, fruits frais et rafraîchissements offerts gracieusement à tous les jours;
- Emplacement de choix au centre-ville, près des commerces et restaurants;

- 20% de rabais sur les titres de transport en commun;
- Des activités de team building à chaque quart et une culture stimulante (en vrai !);
- Une séance de méditation chaque jeudi PM alternée par une séance de yoga à chaque 3 semaines;
- Massage sur chaise 1 fois par mois;
- Espace jeux ping-pong et baby-foot;
- Gym sur place et plus encore!

Prière de soumettre votre candidature par courriel à: melanie@ipnos.com