



Apprenti en développement commercial

DESCRIPTION DU POSTE

Rattaché au responsable commercial senior, vos missions sont les suivantes :

- Accompagner l'acquisition de clients BtoC et l'amélioration de leur fidélisation
- Contribuer au déploiement d'actions d'upsell et de cross-sell en ligne avec l'état d'esprit BAAK
- Contribuer à la qualité de la relation client et de la satisfaction client (mesurée) et aussi à la structuration de l'eXpérience Client par l'analyse des parcours et la mise en œuvre d'actions alignées avec l'état d'esprit BAAK (ex : moments clés, communication durant la production, happy calls à fréquence organisée, etc)
- Enrichir le CRM
- Contribuer à la commercialiser les nouvelles offres du groupe
- Accompagner l'animation commerciale et notamment des stands lors d'événements internes (soirées BAAK, portes ouvertes) et externes (festival, salon etc) co-organisés avec le pôle marketing/communication. Initier des actions de promotion en partenariat avec le pôle communication.
- Accompagner l'animation et l'organisation du showroom de Lyon
- Mettre en place l'activité de revente de pièces et d'accessoires neufs
- La fonction amène l'apprenti à être en interaction continue avec le marketing digital, la communication, le service client online, le design, la production et la direction.

PROFIL RECHERCHÉ

- Excellente aisance relationnelle, à l'oral, comme à l'écrit, en français et idéalement en anglais.
- Actuellement en Master 1 ou 2 en école de commerce ou équivalent, Bac Professionnel Métiers du Commerce et de la Vente, etc en alternance
- Les axes de développement seront la persévérance, la force de persuasion, le sens de l'écoute active, l'adaptabilité forte, autant de qualités nécessaire pour interagir efficacement avec une clientèle exigeante

Le poste pour un-e alternant-e. Le poste est basé à Lyon dans nos ateliers. Jours travaillés : du mardi au samedi

recrutement@baakgroup.com

LE GROUPE BAAK

BAAK est un atelier de création français basé à Lyon et Los Angeles, fondé par Rémi REGUIN en 2012. Spécialisé dans la personnalisation de motocyclettes, d'automobiles et d'accessoires, BAAK est animé par le savoir-faire de 25 artisans passionnés par leur métiers. Notre travail s'inscrit dans la tendance du backdating : offrir un look classique et intemporel à des véhicules modernes. Spécialiste des Triumph, Moto Guzzi, Royal Enfield, BMW NineT et automobiles classiques type Defender ou Mini, nous réalisons des machines à la carte, pour permettre à chacun de profiter du plaisir de rouler avec un véhicule authentique d'exception. BAAK est aujourd'hui plus qu'une marque, c'est un état d'esprit où se combinent des valeurs d'harmonie, d'équilibre, de liberté, de sincérité et d'élégance. Les lancements récents de BAAK sur-mesure, BAAK collection et BAAK Aventures témoignent de cet état d'esprit singulier.

La raison d'être de BAAK c'est de créer des expériences et des objets beaux, intemporels, utiles et fonctionnels qui permettent à nos clients d'activer des facettes inexplorées de leur identité.

BAAK est en **forte croissance** (CAGR de 49% sur 6 ans et plus de 30% en 2021) et réalise **75% de son chiffre d'affaire via son e-shop** dont près de **70% à l'international**. BAAK a atteint une étape clé dans la maturité de son expérience client et c'est dans ce cadre que nous recherchons notre Responsable Relation client. Avec notre croissance à 2 chiffres tous les ans, le service client va continuer de grandir à un rythme soutenu mais pour cela, il doit se structurer avec un profil évolutif à sa tête. C'est l'opportunité de construire les fondations d'une **eXpérience Client** riche, internationale, omnicanale, multi-secteurs, multi-segments dans un univers où l'émotion est la pierre angulaire de l'expérience client.