



# ***NOUS RECRUTONS UN(E)***

CHARGÉ(E) DE SUPPORT REMONTÉES  
MÉCANIQUES

CHARGÉ(E) DE COMPTE MARQUES BLANCHES

 MEYLAN



# **QUI SOMMES NOUS ?**

## **Le Syndicat National des Moniteurs du Ski Français**

Fondées en 1945, les Ecoles du Ski Français (ESF) représentent aujourd'hui 230 écoles de ski, réparties dans tous les massifs français au travers d'une entité fédératrice le Syndicat National des Moniteurs du Ski Français. Leader dans le monde de l'enseignement du ski, les ESF comptent 17 000 moniteurs travailleurs indépendants pour 2,7M de clients par an.

**MseM** est une initiative du Syndicat National des Moniteurs du Ski Français lancée dans sa première version en 2016. Cet outil de place de marché distribuée s'appuie sur une expérience forte des ESF dans la vente en ligne et a pour vocation de proposer un parcours d'achat fluide, 100% orienté client pour rendre la montagne encore plus accessible.

Cet outil s'inscrit avant tout dans une notion de mise en avant et de valorisation des acteurs du territoire à travers un tourisme durable et solidaire pour la montagne. Elle est construite sur un business model équitable ayant pour but de fédérer le plus grand nombre de socio-professionnels pour devenir une alternative transparente aux OTA (Agence de Voyage en Ligne) et ainsi éviter la mainmise de ces géants du web.

Cet outil qui opère près de 200 places de marchés est visible sur les sites web des ESF, [www.Mon-Séjour-en-Montagne.com](http://www.Mon-Séjour-en-Montagne.com) et des sites de destinations touristiques (en marque blanche).



# ***OK, ET LE POSTE ?***

## **Définition :**

Sous la responsabilité du Directeur du projet de MseM, le ou la chargé(e) de compte et de support est embauché pour assurer le suivi des comptes remontées mécaniques et chargé(e) de support des marques blanches pour le support N1 et de N2 du service MseM et ainsi veiller à répondre à l'ensemble des demandes téléphoniques, mailing et ticketing du service.

Il ou elle contribue ainsi au bon déroulement du service et de l'amélioration continue de la relation client.

Par ailleurs, il ou elle travaille sur la partie logistique d'enregistrement des socio-professionnels souhaitant se connecter à la Plateforme MseM notamment pour les remontées mécaniques et des marques blanches en portefeuille.

Il ou elle sera en charge de vérifier le bon déroulement de ces enregistrements avant la mise en ligne des offres.



# ***OK, ET LE POSTE ?***

## **Les missions principales :**

### **En sa qualité de chargé(e) de support remontées mécaniques :**

- Accompagne les remontées mécaniques à s'enregistrer sur la plateforme
- Assiste les autres collaborateurs sur la partie remontées mécaniques
- Assure le support N1 et N2 et solutionne les bugs liés à l'activité.
- Assure le développement et l'amélioration des services liés aux remontées mécaniques
- Organise les différents tests de mise en production avec les différents interlocuteurs
- Gère, suit administre et contrôle les offres des marchands avant et après leur exposition.
- Organise les échanges entre les prestataires techniques et suit les évolutions sous la responsabilité de la cheffe de projet
- Prospecte, relance et administre le développement des remontées mécaniques
- Travaille en collaboration avec l'ensemble de l'équipe MseM



# ***OK, ET LE POSTE ?***

## **Les missions principales :**

### **En sa qualité de charge(é) de comptes des marques blanches :**

- Accompagne l'intégration des marchands marques blanches : toutes catégories.
- Suivi des réunions hebdomadaires par marques blanches
- Solutionne les bugs avec les prestataires concernés
- Travail collaboratif avec l'ensemble de l'équipe MseM

### **En sa qualité de gestion de l'enregistrement des socio-professionnels :**

- A partir d'une inscription en ligne,
  - Suit l'enregistrement du marchand,
  - Suit l'avancé de l'enrôlement bancaire
  - Suit la signature des contrats en ligne,
- S'assure que les process d'enregistrement soient suivis
- Aide au paramétrage de l'offre de marchands

### **En sa qualité chargée de support de N 1 :**

- Répond au téléphone, Création de tickets support,
- Convertit les mails du support en incidents
- Assure le support de N1



# ***LES COMPÉTENCES REQUISES ?***

## **Savoir-faire (aptitudes) :**

Être à l'aise avec les outils informatiques, une bonne connaissance des outils digitaux (e-commerce, vente en ligne, logiciels de gestion, channel manager, PMS...).

## **Savoir-être (attitudes) :**

- Être à l'aise au téléphone,
- Sens poussé du relationnel client et à l'écoute des utilisateurs
- Pédagogie,
- Sens de l'organisation,
- Esprit de synthèse
- Automne.

## **Outils utilisés dans le poste :**

- Dynamic 365
- Trello
- Teams
- PMS Metier ( Ski Data, Axess, Open Resort, Alfi, E liberty, AlpiLink, Etc.)
- Suite Office



# ***FORMATIONS & PROFIL***

## **Niveau d'études requis :**

Bac +4/5 ou expérience de plus de 5 ans

## **Profil souhaité :**

- Issu d'une première expérience dans le domaine des remontées mécaniques (billetterie)
- Vous portez un intérêt particulier au digital et logiciels métier.
- Vous êtes rigoureux, organisé, et agile.
- La connaissance du milieu montagne, du ski, et/ou du tourisme sont de véritables atouts.

**Contrat** : CDI, démarrage souhaité : 15 juillet 2025,

**Poste basé** à Meylan (Grenoble), télétravail possible.

**Horaires de service** : Base 35hrs

**Permis B**

Salaire entre 30 et 32K€ brut annuel base 13 mois en fonction de l'expérience.

## ***POUR POSTULER***

**Candidatures (CV et lettre de motivation) à adresser à**  
[fabrice.hurth@msem.fr](mailto:fabrice.hurth@msem.fr) ou [aurelie.deniau@msem.fr](mailto:aurelie.deniau@msem.fr)

