Customer Success Manager

77000 Melun · 5 à 10 ans d'expérience · Réf. 250210180541

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Ile de France
Mobilité : sur toute la région
Rémunération : a étudier
Secteur : Batiment

Expériences professionnelles

02/2024 - 12/2024 — Customer Success Manager

* Accompagnement, Support et Service client : Installation et paramétrage logiciel SAGE FRP1000
* Coordination de projet : identification des acteurs, pilotage et suivi d'activité, suivi d'avancement, mise à jour base de données, Animation de réunions / COPIL, suivi du chiffrage auprès de l'équipe commercial, analyse et gestion des risques,
* Interlocuteur principal et point de contact avec les principaux acteurs : commerciaux, clients, consultants, développeurs et ADV
* Planification des rdvs d'interventions / Prestations / SAV
* Rédaction et mise à jour de la documentation liée au projet

07/2022 - 12/2023 — Coordinateur de projet

Projet DIMO, REFLEX, CIRITH et MOCA : Animation de réunion, collaboration avec les chefs de projet
Projet Dimo : début 2020, déploiement prévu pour 3000 PDV (France et Belgique) fin prévu janvier 2024. Budget 100M€.

* Intermarché, Casino, Bricorama, Netto, Roady
* Renouvellement de caisses / Installation borne WIFI / Amélioration qualité du réseau / Installation de baies de brassage
* Accompagnement des PDV : Gestion commerciale, adhésion projet, planification des installations, gestion des devis, gestion des commandes et des livraisons, suivi des pré-visites et mise en service, suivi de la facturation, gestion des sinistres et produits défectueux, réclamations
* Amélioration des process et Satisfaction client

01/2020 - 07/2020 — Collaborateur d'agence

* Actions commerciales physique et téléphonique - clientèle B to C et B to B

05/2018 - 01/2020 — Conseiller d'agence

* Accueil et orientation des adhérents, prospects et interlocuteurs des collectivités territoriales
* Analyse des besoins et proposition de produits adaptés.
* Gestion des contrats adhérents (adhésions, modifications, radiations).
* Permanence physique au sein des collectivités territoriales du département afin de proposer les différentes offres, actions de fidélisation
* Pilotage planning agence

02/2014 - 04/2018 — Gestionnaire Adhérents

* Analyse des besoins, gestion relation client, mise à jour des données
* Gestion et mise à jour des contrats, traitement des remboursements, réclamations, identification des risques et des anomalies ...
* Suivi de la qualité de service et de la satisfaction du client

Langues

Français (courant)

Compétences

téléphonique, identification des risques, Analyse des besoins, B to B, B to C, Budget, chiffrage, devis, mise à jour des contrats, suivi de la facturation, actions de fidélisation, Gestion des contrats, planning, Coordination

de projet, gestion des sinistres, Suivi de la qualité, gestion relation client, mise à jour de la documentation, réclamations, gestion des risques, Gestion commerciale, Animation de réunions, Animation de réunion, mise en service, SAV, Satisfaction client, satisfaction du client, Service client, baies de brassage, gestion des commandes

Atouts

mise à jour base de données, mise à jour des données, SAGE

Loisirs

Football en club -Educateur U18

Fiche anonyme — l'identité et les coordonnées du candidat sont communiquées aux recruteurs qui en font la demande sur pmebtp.com.