Customer Success Manager

Né(e) en 1997 · 35700 Rennes · 1 à 3 ans d'expérience · Réf. 2502231644

Ma recherche

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

Formations

08/2024 — Bac +5 — ESCCOT Rennes
Master 2 Manager d'affaires
08/2023 — Bac +3 — ESCCOT Rennes
Master 1 manager d'affaires
12/2021 — Bac +5 — ENCG Tanger
Master management et gouvernance des entreprises
12/2019 — Bac +3 — Université Hassan premier
Licence en sciences de gestion
12/2018 — CAP
BTS gestion des PME

Expériences professionnelles

09/2023 - 08/2024 — Customer Success Manager

Onboarding des nouveaux clients, les former sur nos différentes solutions. Écoute des clients afin d'identifier et répondre à leurs besoins/ leurs attentes. Remonter les demandes d'améliorations à notre équipe produit via l'outil Productboard. Gérer la satisfaction de nos utilisateurs en répondant à leurs besoins d'une manière proactive. Assurer une communication fluide entre les équipes commerciales et opérationnelles pour répondre aux besoins des clients. Être l'intermédiaire entre les clients et l'équipe opérationnelle pour résoudre les problèmes quotidiens. Proposer des ventes additionnelles en utilisant les techniques d'upsell et de cross-sell. Fournir un support technique et un conseil aux clients. Assurer le suivi des clients.

02/2023 - 07/2023 — Commerciale

Gérer le portefeuille des clients existants et de prospects; Définir la stratégie commerciale de l'entreprise; Analyser et comprendre les besoins des clients; Traiter les réclamations Clients.

01/2021 - 12/2022 — Customer care operations manager

Assurer la gestion de la relation client B2B et B2C. Superviser une équipe dédiée au support. Gérer le portefeuille client; Analyser et comprendre les besoins des clients, et leur proposer une solution adaptée à leur problématique. Étudier, analyser les nouveaux projets avant de les valider. Traiter les réclamations clients; Gérer et manager une équipe.

01/2019 - 07/2019 — Assistante commerciale

Gérer un portefeuille des clients existants et potentiels. Répondre aux besoins des clients. Intervenir après la vente du service pour suivre son installation et vérifier que le client est satisfait. Présenter une offre commerciale aux clients.

01/2018 - 07/2018 — Stage PFE

Gérer un portefeuille de clients et prospects. Analyser et comprendre les besoins des clients. Suivi des clients et développement du portefeuille clients. Planifier son action commerciale.

02/2017 - 03/2017 — Stage d'observation

Renseignement des clients sur les services. Prise en compte de la demande des clients. Communiquer à la clientèle les informations relatives à la vente. Actualiser la base de données clients. Prendre les rendez-vous et gérer le planning des commerciaux.

Langues

Français (notions), Arabe (notions), Anglais (notions)

Atouts

Gestion de la relation client, Analyse des besoins clients, Gestion de portefeuille client, Supervision d'équipe, Communication claire et transparente, Maitrise de Hubspot, Maitrise de Zendesk, Esprit analytique, Esprit de synthèse, Polyvalence

Permis

Permis B

Loisirs

Lecture, Sport, Voyage

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