Responsable Service Client / Head CSM

Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 260917124355

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Toute la France
Mobilité : sur toute la france
Rémunération : A étudier
Secteur : Bâtiment

Formations

Bac +2
BTS Tourisme
Bac +2
Première année Licence Droit

Expériences professionnelles

2024-09-01 - à ce jour — Responsable Service Client / CSM Freelance

Optimisation de la relation client et amélioration de l'expérience utilisateur, management et formation des équipes clientèles, mise en place de KPIs et analyse des performances, onboarding et accompagnement des nouveaux clients.

2024-05-01 - 2024-10-31 — Responsable Administratif & ADV orientée relation client

Supervision et formation des équipes administratives pour améliorer la satisfaction client, optimisation des processus internes orientés client, gestion des relations avec les différents services internes.

2023-03-01 - 2024-05-01 — Responsable Service Client & Optimisation des Processus

Management et formation des équipes internes et externes, analyse des retours clients et amélioration continue, intégration d'outils digitaux (Strapi), développement de supports client (FAQ, automatisation).

2020-01-01 - 2023-03-01 — Customer Success Manager

Formation et accompagnement clients, prévention du churn, upselling, gestion proactive des ventes, intégration et gestion d'outils numériques (SalesMachine, GetQuanty), participation active au recrutement et à la formation interne.

2010-06-01 - 2019-12-31 — Assistante Nationale orientée client

Gestion opérationnelle et management des équipes en contact direct avec les clients, optimisation de l'expérience client via gestion OTA, audits qualité, prospection.

Atouts

Management d'équipes, Orientation résultats, Polyvalence opérationnelle, Gestion du stress, Salesforce, Hubspot, Pipedrive, Zendesk, Freshdesk, Aircall, Ringover, Livestorme, Strapi, Excellent relationnel, Dynamique et enthousiaste, Esprit d'équipe, Organisée et rigoureuse

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