



<https://latribunelibre.com/emploi/consultant-support-formation-client-saas-b2b-f-h-9>

Consultant Support & Formation Client – SaaS B2B F/H

Description

Notre client est un éditeur de logiciel SaaS B2B en croissance, reconnu pour la qualité de sa relation client et l'impact opérationnel de ses solutions. Dans le cadre du renforcement de la Direction des Services Clients, il recrute un(e) Consultant(e) Support & Formation Client.

Descriptif du poste

Rattaché(e) au/à la Responsable Support Client, vous jouez un rôle clé dans la satisfaction et la fidélisation des clients. Vous prenez en charge les tickets (incidents/demandes), contribuez à la résolution des incidents, et intervenez sur des activités facturables : opérations de RUN N1, tâches récurrentes, et animation d'ateliers de formation client.

Ce poste requiert rigueur, sens du service et capacité à respecter des SLA.

Vos missions

1- Traitement des tickets & suivi client

- Réceptionner, qualifier et résoudre les tickets clients (incidents, demandes)
- Escalader les tickets complexes vers les équipes techniques/consultants et assurer le suivi
- Maintenir une communication proactive avec le client jusqu'à la clôture
- Respecter les SLA et appliquer les actions correctives si nécessaire

2- Formation client

- Participer à la préparation et à l'animation d'ateliers de formation
 - Adapter les contenus pédagogiques aux besoins spécifiques
 - Contribuer à la montée en compétence des utilisateurs sur les produits
- Job Desc-Consultant Support et ...

3- Amélioration continue

- Remonter des suggestions d'amélioration au Responsable Support Client
- Participer aux projets internes d'optimisation
- Mettre à jour les procédures dans l'outil interne

Qualifications

De formation Bac+3 à Bac+5 informatique ou équivalent vous justifiez d'une expérience minimum de 2 ans en support client B2B, dans un environnement logiciel / SaaS.

Compétences & outils

- Connaissance des outils de ticketing et CRM
- Aisance dans le suivi d'indicateurs (Excel, tableaux de bord SLA/KPI)
- Compréhension d'un environnement logiciel/SaaS et capacité à traiter des sujets techniques de solution logicielle

Organisme employeur
SP SEARCH

Type de poste
Temps plein

Secteur
CONSEIL POUR LES AFFAIRES
ET AUTRES CONSEILS DE
GESTION

Lieu du poste
78297, GUYANCOURT,
GUYANCOURT, France

Date de publication
27 décembre 2025 à 18:03

Valide jusqu'au
25.01.2026

Soft skills

- Sens du service, orientation client, communication claire
- Gestion des priorités, rigueur, réactivité, résilience
- Autonomie, flexibilité, sens des responsabilités
- Anglais : niveau professionnel.

Poste localisé à Guyancourt (78)

Télétravail 5 jours/mois, astreintes possibles lors de crises et incidents critiques

Rémunération & avantages : 40-45 K€ selon expérience, sur 13 mois, Intéressement, PEE, prime de résultat, mutuelle, retraite complémentaire par capitalisation, titres restaurant