



<https://latribunelibre.com/emploi/customer-success-manager-f-h-4>

## Customer Success Manager F/H

### Description

Rattaché au Directeur des Opérations, vous participerez aux démos de notre solution, et vous serez ensuite l'interlocuteur principal de nos clients une fois que leur contrat aura été signé. Vos tâches seront très variées, allant de l'aide à la mise en place de leur solution, onboarding, formation, suivi satisfaction, support technique de niveau 1, et bien plus encore !

### Missions principales :

Onboarding, formation et accompagnement client : Onboarder, former puis aider les clients, leurs équipes et organisations à faire mieux et plus au quotidien dans la mise en conformité grâce à notre solution.

Support : Répondre aux demandes de support technique de la part des clients, coordonner les éléments de réponse en interne, et répondre aux clients en respectant nos SLA. Faire remonter les demandes d'améliorations aux services concernés. Nous avons également un HelpDesk à alimenter et à tenir à jour.

Suivi satisfaction (churn / up-sell / cross-sell) : S'assurer à travers des appels réguliers de la satisfaction des clients et mettre en œuvre les moyens donnés pour augmenter le panier annuel (contrat / abonnement) des clients en proposant de nouveaux produits, mais également identifier tout signe de risque potentiel de non-renouvellement (changement d'interlocuteur, insatisfaction, etc.)

### Qualifications

#### Profil recherché :

#### Formation et expérience :

- Formation Bac +2 à +5 en Droit, Digital, ou IT.
- Minimum de 2 années d'expérience dans un service support.
- Expérience dans la prise en charge, le traitement et la résolution de problématiques logicielles, en collaborant avec les équipes concernées pour satisfaire les clients.
- Idéalement, expérience dans le secteur du numérique et juridique.

#### Compétences requises :

- Capacité à dialoguer avec des interlocuteurs de haut niveau dans de grandes entreprises, tels que les Dirigeants, DRH, Directeurs de projets, Managers, etc.
- Appétence pour l'absorption de nouvelles connaissances à travers une veille constante et des formations, et capacité à devenir référent d'un produit de l'entreprise.
- Bonne capacité d'analyse et de synthèse pour comprendre les besoins des

#### Organisme employeur

Smart Global Governance

#### Type de poste

Temps plein

#### Secteur

PROGRAMMATION  
INFORMATIQUE

#### Lieu du poste

92062, PUTEAUX, PUTEAUX,  
France

#### Salaire de base

32000 € - **Salaire de base**  
40000 €

#### Date de publication

14 octobre 2024 à 21:01

#### Valide jusqu'au

13.11.2024

- clients et proposer des solutions adaptées.
- Aptitude à l'écoute et empathique, avec une aisance relationnelle et une communication claire et efficace.
  - Savoir gérer des demandes urgentes.
  - Maîtrise de l'anglais professionnel indispensable pour interagir avec des clients et partenaires internationaux.