



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-support-formation-client-saas-b2b-f-h-3>

Responsable Support & Formation Client – SaaS B2B F/H

Description

Acteur reconnu de l'édition de logiciels SaaS B2B, notre client accompagne des entreprises exigeantes avec une solution critique pour leurs opérations. Dans un contexte de croissance et d'augmentation du volume clients, il renforce sa Direction des Services Clients.

Descriptif du poste

Rattaché(e) au/à la Directeur(trice) des Services Clients, vous êtes garant(e) de la qualité, de la réactivité et de la performance du support client. Vous pilotez le traitement des tickets de bout en bout, l'escalade vers les niveaux 2/3, et maintenez une communication proactive avec les clients jusqu'à résolution, dans le respect des SLA.

Le poste inclut également des activités côté client :

- opérations de RUN niveau 1, tâches récurrentes,
- animation d'ateliers de formation

Vos missions principales

- 1- Gestion des tickets & satisfaction client
 - Réception, qualification, résolution des incidents/demandes
 - Escalade des sujets complexes (N2/N3) et coordination inter-équipes
 - Communication client proactive jusqu'à la clôture
 - Respect des SLA + mise en place d'actions correctives
- 2- Formation client
 - Conception et animation d'ateliers de formation
 - Adaptation des contenus aux besoins des utilisateurs/clients
 - Montée en compétence des utilisateurs
- 3- Amélioration continue
 - Identification des irritants (process, workflows, outillage)
 - Mise en œuvre d'optimisations pour réduire les temps de traitement
 - Documentation et formalisation des processus

Qualifications

De formation Bac + 5 scientifique vous avez

- Expérience minimum de 3 ans exigée en support client B2B, impérativement chez un éditeur SaaS,
- Une expérience confirmée de pilotage d'une activité support (priorisation, escalade, communication client)
- Idéalement, une première expérience de management / animation d'équipe support

Compétences

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
20 décembre 2025 à 16:04

Valide jusqu'au
18.01.2026

- La maîtrise d'un outil de ticketing/CRM, reporting et pilotage via KPI
- Une culture client forte, communication claire, rigueur, réactivité
- Pédagogie et capacité à animer des formations
- Anglais : niveau professionnel