

Customer Success Manager

Le rôle: Customer Success Manager

Le format: stage ou alternance

Le timing: dès que possible

Le Customer Success Manager est au coeur de la relation client, et plus particulièrement des clients à fort potentiel pour l'entreprise. Egalement nommé « Avocat du client », il vise leur satisfaction et leur fidélité. L'intérêt des clients lui est donc primordial, il met des actions en place pour développer la clientèle et assurer leur loyauté. En veillant à ce que les exigences et besoins du client soient toujours respectés, le Customer Success Manager cherche à conserver et développer le portefeuille client de l'entreprise. L'expérience client est donc étroitement liée au Customer Success Manager.

Responsabilités

L'objectif principal de l'équipe customer success (équipe CS) est de faire un partenariat avec les clients pour les accompagner à atteindre leurs objectifs attendus à travers leur itinéraire avec votre produit ou service

- accompagner le client dans l'usage de la solution / du produit
- faire des remontées aux équipes produit pour améliorer la solution
- repérer les hauts-potentiels et faire de l'upsell (ventes additionnelles)
- fidéliser le client
- être l'interlocuteur de référence auprès du client pour le suivi

Qualifications et Compétences

- Cycle de fin d'études, Master
- Charisme, empathie, enthousiasme, diplomatie, souplesse et patience
- Capacité à établir des stratégies de développement commercial pour chaque client
- Polyvalence et organisation
- Capacité à accroître la satisfaction client
- Intérêt et maîtrise des nouvelles technologies

Envoyez votre CV / contactez-nous à l'adresse contact@mycompanyfiles.fr