

MODÈLE D'OFFRE D'EMPLOI · COMMERCE & RELATION CLIENT

Customer Success Manager (CSM)

Personnalisez les éléments entre [crochets] puis diffusez l'offre.

Qui sommes-nous ?

[Nom de l'entreprise] est [une PME / une scale-up / un groupe] spécialisé(e) dans [secteur / activité], basé(e) à [Ville]. Nous accompagnons [XX] clients [type de clients] et comptons [XX] collaborateurs. [1 ou 2 éléments différenciants : croissance, culture d'entreprise, produits, valeurs...]

Vos missions

Au sein de l'équipe Customer Success, vous :

- Pilotez l'onboarding et le déploiement de nos solutions chez vos clients
- Accompagnez vos clients dans l'adoption et la réussite de leurs objectifs
- Suivez les indicateurs de santé de votre portefeuille (usage, satisfaction, NPS)
- Anticipez les risques de churn et mettez en place des plans d'action
- Identifiez les opportunités de développement en lien avec les Account Managers
- Remontez les besoins clients aux équipes produit

Votre profil

- Formation Bac+3 à Bac+5 (commerce, gestion de projet...)
- Expérience de [2 ans+] en Customer Success, gestion de projet ou conseil
- Pédagogie, empathie et sens de l'organisation
- Appétence pour les outils digitaux et l'analyse de données

Ce que nous vous proposons

- Rémunération : [fixe] + variable sur rétention et satisfaction
- Contrat [CDI], [temps plein], poste basé à [Ville], [télétravail X jours / semaine]
- Portefeuille de [XX] clients, outils CS [à préciser] et formation produit
- [Avantages : mutuelle, tickets-restaurant, prime de participation, véhicule, CSE...]