



***** *****

Permis B

* ***** *****

Châtillon (92320)

*****@*****.***

Customer Success Manager, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2024 /

Account & Customer Success Manager

Kare School Paris

Gérer un portefeuille de clients stratégiques et garantir leur réussite

Structurer les flux de données clients pour nourrir la relation Clients

Favoriser les stratégies d'upsell et de cross-sell

Augmenter la rétention

juin 2023 / déc. 2023

Consultant projet finance

Accor Paris

Accompagner les opérationnels dans la prise en main de la solution e-procurement Coupa

Identifier et mettre en œuvre des processus métier fournisseurs

Consultant projet recouvrement Chorus

De novembre 2022 à mars 2023 Canal+ Issy

Comprendre les besoins clientèles et gérer leurs feedback

Créer des plans d'action pour améliorer leur satisfaction

août 2022 / oct. 2022

Assistant Credit manager D365

Azelis La Défense

Contribuer à optimiser la relation client via la compréhension de leurs besoins et leurs objectifs

Recommander ou négocier des solutions adaptées à leurs enjeux commerciaux

Passionné par la relation client et la data,

j'accompagne la transformation digitale de vos clients

févr. 2021 / juil. 2022

Chef de projet digital

EI G.BRUNEAU et M.CADASSE Montpellier & Paris

Onboarder les clients et les assister tout au long de leur accompagnement

Élaborer la stratégie de webmarketing et suivre son déploiement

Mentorer les clients sur des stratégies de rétention client

juil. 2020 / janv. 2021

Assistant Credit manager

Panasonic Gennevilliers

Accompagner les clients selon leurs besoins financiers

Travailler en étroite collaboration avec les Sales pour

s'assurer d'une feuille de route commune

juil. 2019 / déc. 2019

Chef de projet finance

Primeo Energie Paris

Copiloter l'implémentation d'une fonctionnalité de l'ERP financier

Piloter les opérations financières et le reporting mensuel

Animer des QBR avec les Sales et le COO

août 2016 / avr. 2017

Commerciale

Digital Campus Paris

Licence Pro Chef de projet digital

D'août 2016 à avril 2017

Digital Campus Paris

Analyser la demande d'un client et proposer un dispositif digital adapté
Déployer une stratégie webmarketing
Production d'une solution digitale
Création de contenus digitaux

BTS Gestion de la PME

De septembre 1995 à juillet 1997

Lycée Jean Pierre Vernant Sèvres

Soutenir le développement d'une PME
Préserver et développer la relation commerciale avec les clients
Maintenir une relation de partenaire efficace avec les fournisseurs

janv. 2012 / déc. 2018

Credit controller

Globecast | ALTRAN | NTT | ORANGE | PHILIPS | ENI Paris

Analyser les risques et mettre en place des plans de remédiation pour s'assurer de la satisfaction client

Accompagnement de grands comptes dans une logique de fidélisation

janv. 2009 / déc. 2011

Superviseur Recouvrement

Cegos Issy les Moulineaux

Proposer les services appropriés aux clients grands comptes pour améliorer leur satisfaction

Encadrer, former et accompagner une équipe

Animer des revues clients avec les BU et KAM

janv. 2002 / déc. 2008

Chargé de recouvrement

Cegos | Henkel | TotalEnergies | Christian Dior | Carat Paris

Développer la relation financière avec des grands comptes B2B

sept. 1997 / déc. 2001

Conseiller Relation client

Bouygues | Oranges Saint Quentin en Yvelines

Accueillir le client par téléphone pour découvrir ses usages et identifier ses besoins

Proposer des solutions adaptées et contribuer au cross selling

DIPLOMES ET FORMATIONS

août 2016 / avr. 2017

License Pro Chef de projet digital - BAC+3

Digital Campus Paris

COMPETENCES

Oracle, SAP, e-procurement, flux de données, GSuite, Hubspot, Jira, Excel, Word, Netsuite, Salesforce, Trello, Vimeo, WordPress, Zendesk

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français

Portugais

CENTRES D'INTERETS

Fitness, Crossfit, Voyages, Histoire, Art contemporain