

# FICHE DE POSTE

## CUSTOMER SUCCESS MANAGER - H/F

### Rattachement Hiérarchique :

Responsable partenariat

### Lieu de travail :

Rezé (44)

### Date de la mise en place :

Janvier 2025

### ✨ VOTRE MISSION

En tant que Customer Success Manager, vous serez au cœur de notre relation avec nos clients, garantissant leur satisfaction et leur fidélité à nos services. Vous jouerez un rôle clé dans :

#### Animation de la relation client

- Construire et entretenir une relation de confiance tout au long du cycle de vie client.
- Répondre aux besoins et anticiper les attentes des clients.
- Piloter des revues régulières de compte et établir des plans d'action adaptés.

#### Création de contenu d'accompagnement

- Développer des guides, tutoriels et documents pédagogiques pour faciliter l'utilisation de notre solution.
- Concevoir avec l'équipe Projet des parcours d'onboarding personnalisés pour garantir une adoption fluide.

#### Amélioration continue du produit

- Suivre et qualifier les remontées des utilisateurs et valider les livraisons en production.
- Recueillir et analyser les feedbacks utilisateurs pour identifier des axes d'amélioration.
- Collaborer avec les équipes Métier, Produit et Tech pour prioriser et intégrer les retours clients.

#### Détection d'opportunités

- Identifier des opportunités de cross-sell et d'upsell en fonction des besoins évolutifs des clients.
- Travailler avec l'équipe commerciale pour proposer des solutions adaptées et maximiser la valeur apportée.

#### Réduction de l'attrition

- Surveiller les indicateurs de santé client.
- Mettre en œuvre des stratégies proactives pour prévenir les désengagements.

### L'ENTREPRISE:

Créée en 2018 sous l'impulsion d'experts cyber, la société Make IT Safe est un éditeur de solutions logicielles de cybersécurité et de conformité. Nous rassemblons des hommes et des femmes de talents qui attachent une importance particulière à la puissance fonctionnelle du logiciel et aux technologies innovantes qui le composent. L'innovation et l'esprit start-up sont au cœur de notre ambition pour devenir leader sur le marché français ! Nous recherchons un(e) Customer Success Manager H/F, basé(e) au sud de Nantes, à Rezé (44) avec possibilité de télétravail.

### PROFIL RECHERCHÉ

#### SOFT SKILLS :

- Proactivité et prise d'initiative.
- Empathie et orientation client.
- Rigueur et organisation.

#### HARD SKILLS :

- Expérience confirmée dans un rôle similaire de CSM (minimum 2 années).
- Excellentes aptitudes relationnelles et de communication, à l'écrit comme à l'oral.
- Bonne compréhension des besoins des entreprises dans le domaine de la cybersécurité ou des logiciels SaaS.
- Capacité à prioriser et à travailler de manière autonome dans un environnement en évolution rapide.
- Goût pour l'analyse des données clients et la mesure de la satisfaction.

### LE CONTRAT

Type de contrat : CDI

Temps de travail : 37h30

Statut du salarié : CADRE

Contexte du recrutement : Remplacement

 MAKE IT SAFE