



## **Customer Success Manager H/F**

*Date de publication* : 07/04/2021

*Entreprise* : NetExplorer

*Type de contrat* : CDI

*Localisation* : Colomiers (31)

*Secteur* : Éditeur de logiciels

NetExplorer, spécialiste français des solutions de partage de fichiers et de stockage Cloud recrute un Customer Success Manager. Orientée B2B, NetExplorer évolue dans le marché très concurrentiel du Cloud Computing et est reconnue pour son expertise technique et ses prestations haut de gamme.

Oubliez les SSII ! Intégrez une équipe à taille humaine, jeune et dynamique, et participez à un projet de grande envergure, dans un environnement innovant. Cette expérience mettra à profit votre autonomie, votre rigueur, et démontrera votre motivation pour mener à bien les tâches confiées.

En tant que Customer Success Manager, vous accompagnerez les clients de NetExplorer et serez responsable de leur satisfaction, ainsi que de l'optimisation de leur utilisation de notre solution.

Vos principales missions seront notamment :

- Gérer la relation avec les clients (communication directe, flux de communication asynchrone)
- Exécuter le plan d'accompagnement client (upsell et réduction du churn)
- Accompagner les onboardings (webinars, communications)
- Optimiser le déploiement de NetExplorer dans le contexte client (création d'une méthodologie et accompagnement client)
- Assurer la satisfaction des clients au quotidien, remonter leurs besoins et leurs remarques
- Monitorer et s'assurer de l'adoption de la solution la plus adaptée au besoin
- Identifier et gérer l'upsell globalement
- Maîtriser le churn
- Être le champion des clients au sein des équipes internes NetExplorer.

Vos principales qualités :

- Adaptation et empathie
- Excellente communication
- Autonomie
- Sens de l'analyse
- Connaissance des SaaS
- Solides compétences commerciales

De formation de niveau BAC +3 à Bac +5, une expérience dans un contexte similaire (SaaS) sera un réel atout !

Salaire selon profil et expérience.

Pour postuler, envoyez votre candidature à [recrutement@netexplorer.fr](mailto:recrutement@netexplorer.fr)