



FICHE DE POSTE

Customer Success Manager - CDI (H/F)

Qui sommes-nous ?

Time Skipper est la **première plateforme SaaS de pilotage de la charge de travail des équipes dans le secteur de la distribution.**

Notre **solution managériale innovante** aide les points de ventes à **rendre utile chaque heure de travail** afin d'améliorer l'expérience client, la rentabilité mais aussi à piloter les nouveaux services, notamment dans le e-commerce (Click & Collect, Drive, etc.). Elle permet une meilleure répartition de la charge de travail entre les collaborateurs afin de faciliter l'entraide et d'être plus équitable.

TimeSkipper contribue à la **transformation digitale** du secteur de la distribution en s'appuyant sur l'ensemble des technologies digitales (data, IA).

Notre équipe soudée est composée d'experts avec une forte expérience qui ont réussi à transmettre leur savoir-faire à des profils plus juniors. Notre culture d'entreprise repose sur la **liberté de parole**, la **prise d'initiatives** et s'accompagne d'un **management basé sur la confiance** avec une forte exigence sur l'**engagement** de chaque collaborateur. Chaque nouvelle recrue a l'opportunité d'avoir des responsabilités rapidement, de proposer de nouvelles idées et de les mettre en place.

TimeSkipper est **rentable** et en **forte croissance**. Depuis plusieurs années, nous bâtissons une **relation de partenariat forte** avec les principales enseignes alimentaires et spécialisées implantées en France et en Europe ainsi qu'avec des grands cabinets de conseil et d'autres éditeurs de logiciels.

Descriptif du poste

Rejoins notre équipe commerciale et participe à **construire une relation de partenariat forte et durable avec nos clients !**

Une fois que l'outil a été vendu et déployé chez nos clients, tu seras un(e) véritable garant(e) de leur **satisfaction** et de leur fidélisation. Tu visiteras régulièrement les magasins et tu rencontreras les managers. Tu contribueras avec les différentes équipes TimeSkipper à l'**évolution de l'outil** en faisant remonter les besoins des clients.

Missions

En tant que Customer Success Manager, tu seras le lien entre nos clients et les équipes commerciales, produit et de mise en œuvre de TimeSkipper. Concrètement, ton quotidien sera rythmé par les missions suivantes :

- **Garantir le renouvellement des abonnements**, suivre nos clients sur leur utilisation de l'outil et **entretenir une relation solide** :
 - en supervisant la qualité d'usage
 - en contactant les clients pour limiter le risque de désabonnement et proposer des services complémentaires
 - en formant et en accompagnant les équipes dans les points de vente sur l'outil pour qu'ils en retirent le maximum de bénéfices
 - en adaptant le paramétrage de la solution en fonction des demandes clients
 - en analysant les reportings clients pour revoir les objectifs de gains et voir si il y a un besoin de mise à jour
- **Participer à l'évolution et à l'amélioration de la plateforme** :
 - en partageant aux autres équipes TimeSkipper les retours des clients
 - en identifiant les dysfonctionnements et problématiques clients
 - en participant à la préparation et à l'animation des "customer service review"

Profil recherché

On aimerait te rencontrer si :

- tu es jeune diplômé(e) d'un Bac+5 ou si tu justifies d'une première expérience en tant que CSM, idéalement dans le SaaS ou le service
- tu es doté(e) d'une bonne capacité d'analyse et de synthèse
- tu es pugnace et tu as de fortes qualités relationnelles
- tu as une bonne communication, à l'écrit comme à l'oral, d'ailleurs tu n'as pas peur de décrocher ton téléphone !
- tu aimes être autonome dans tes missions
- tu as une bonne maîtrise de l'anglais
- tu es à l'aise avec des déplacements en France et à l'étranger
- tu as envie d'évoluer dans une jeune entreprise en forte croissance

Les plus :

- Si tu as une expérience dans le secteur de la distribution alimentaire ou spécialisée (bricolage, jardinerie, textiles, sport, etc.), ton expérience serait la bienvenue !
- Permis B

Déroulement des entretiens

- Un premier échange RH
- Un entretien avec cas pratique avec Armand, ton futur manager
- Un team fit autour d'un café
- Un échange avec Geoffroy, le fondateur

Durée, type de contrat, rémunération

CDI – Poste situé à Rueil Malmaison à 100 m du RER A – Déplacements réguliers

Package salarial : entre 37 et 44 k bruts annuels

Pour postuler, envoie ton CV à l'adresse suivante recrutement@timeskipper.fr avec pour objet : **Recrutement Customer Success Manager**