

Customer Success Manager (H/F)

CDI

Description de l'entreprise

Fondée en 2015, notre solution Dial-Once permet de digitaliser l'expérience client au téléphone en remplaçant les serveurs vocaux par une interface visuelle sur le smartphone de l'appelant. Nous nous adressons principalement aux grands comptes recevant un grand nombre d'appels entrants. Notre solution leur permet de fluidifier l'expérience client mais également de réduire le nombre d'appels reçus.

Découvrez notre solution et faites-vous votre propre avis :

<https://www.youtube.com/watch?v=KX3ZHX-CARo>

Reconnue à de multiples reprises (Concours Microsoft Ventures, Start-up IBM, Amazon, Cap Digital...) et forte d'une récente levée de fonds, notre solution est unique en son genre. Présents en Europe et en Amérique du Nord nous souhaitons renforcer notre présence sur le marché français et international.

La reconnaissance de notre produit ainsi que l'absence de concurrence directe nous offrent aujourd'hui d'importantes perspectives de développement, notamment à l'international.

<https://www.dial-once.com/fr/>

Missions :

Directement rattaché(e) au Customer Success Director, et dans une démarche de montée en compétences progressive, vous aurez pour missions :

- Accompagner nos nouveaux clients
- Comprendre les besoins de nos clients et comment ils peuvent utiliser notre technologie
- Chef de projet : De la demande du client jusqu'à la livraison, (en collaboration avec les départements Vente et Technique.)
- Qualifier la demande des clients: fonctionnalités, bugs, conseils
- Gérer les ressources internes / externes pour mettre en place le projet du client
- Suivre le lancement de nouveaux produits et informer les clients existants
- Travailler avec le client pour établir les indicateurs clés de performance et l'aider à atteindre ses objectifs.

Profil recherché (H/F) :

Formation / Expérience :

- Formation minimum Bac+5, idéalement en Commerce, Management ou Gestion,
- Dynamique, efficace, autonome, vous avez le sens du suivi de projet et un bon relationnel,
- Vous justifiez d'une première expérience de deux ans minimum dans le domaine de la gestion de projet,
- Vous avez une bonne maîtrise de l'outil informatique (Excel) et des outils Google Apps Suite,
- Vous avez une bonne adaptabilité et êtes habitué à travailler avec des clients de type grands comptes,
- Vous êtes rigoureux(se) et surtout organisé(e),
- Vous appréciez résoudre des problèmes,
- La maîtrise d'un anglais courant est obligatoire. La maîtrise d'une autre langue est un plus,
- Une parfaite maîtrise du français, en particulier à l'écrit, est obligatoire.

Personnalité / Tempérament :

- Vous souhaitez apprendre et progresser dans un environnement en mouvement,
- Vous disposez d'un véritable esprit de conquête et faites preuve de persévérance,
- Vous êtes polyvalent, créatif et autonome pour pouvoir travailler au sein d'une entreprise à taille humaine,
- Vous avez le goût du contact et êtes reconnu pour votre esprit d'équipe.

Poste basé à Saint-Cloud dans le département des Hauts de Seine (92), à 20 minutes de Saint-Lazare.

Salaire	A discuter
Niveau de poste minimum	Minimum 2 ans d'expérience dans la gestion de projet idéalement digital
Niveau d'expérience requis	Une 1ère expérience est obligatoire
Niveau d'études requis	Master (Bac+5)
Type de contrat	CDI
Statut de l'annonce	Temps plein

Pour postuler, merci d'envoyer votre candidature à l'adresse suivante : jobs@dial-once.com