

Customer Success / Project Manager**FONCTIONS:**

- Développe la satisfaction et la fidélité des clients ;
- Pilote le déploiement et la réalisation de grands projets, en France et à l'international.

MISSIONS :**Satisfaction et fidélisation des clients :**

- Met au point une stratégie de fidélisation des clients ;
- Élabore et exécute des plans d'actions performants pour accroître le revenu à travers des ventes additionnelles (up-sell ou cross-sell) au contrat initial ;
- Accompagne les clients dans l'utilisation des produits et services, en tenant compte des contextes et enjeux ;
- Fournit une assistance technique aux clients ;
- Collecte les retours clients, élabore les KPI's, analyse les performances et l'expérience utilisateur ;
- Formalise les pratiques à adopter liées aux bons résultats, met en place les actions correctives et préventives et fait évoluer les procédures de qualité de service ;
- Participe au développement de nouveaux produits et services, en relation avec la R&D, le Product Management et les Ventes, à l'élaboration de propositions commerciales et à la réalisation des outils de formation et support technique à l'installation, utilisation, et maintenance des solutions ECOMESURE.

Grands projets :

- Organise et réalise le déploiement des solutions ECOMESURE chez les clients ;
- Étudie la faisabilité des grands projets en termes de cout, délai, qualité ;
- Participe aux négociations techniques et commerciales ;
- Élabore et suit le budget des projets et le planning de livrables, en veillant à respecter les engagements contractuels ;
- Coordonne le travail des différents acteurs ;
- Supervise la conception, la réalisation et la mise en œuvre des projets ;
- Représente l'entreprise lors des réunions de suivi avec les clients, rédige les comptes-rendus, rend compte régulièrement au travers de KPI et rapports d'activité.

SERVICE : Business Development

SUPERIEUR HIERARCHIQUE : CBO

PROFIL :

- Formation supérieure technique de type école d'ingénieur ou master 2
- Compétences techniques propres aux NTIC : IoT, big data, SaaS, réseaux, connectivité et communication
- Connaissances en négociation commerciale et juridique
- Expériences probantes dans la gestion et le déploiement de solutions NTIC auprès de grands donneurs d'ordre et intégrateurs
- Utilisation de logiciels de bureautique (word, excel, powerpoint, ...), gestion et CRM
- Anglais courant
- Déplacements professionnels, France + étranger
- Entrepreneur dans l'âme, orienté « solutions » et « réalisation », sens affirmé du client

Ce descriptif de poste n'est pas exhaustif et pourra être modifié en fonction de l'évolution et des nécessités de l'entreprise.

Poste occupé par	
Date et signature	