

Notre client berlinois propose la surveillance et l'analyse des médias – à niveau mondial et sur tous les canaux.

Dans le cadre de son expansion, nous recherchons pour lui à Berlin ou depuis votre Home Office en France ou en Allemagne un

Manager Customer Success (h/f/n).

Mission

- Vous conseillez et vous vous occupez activement des clients SaaS du secteur des relations publiques, de la communication et des affaires publiques en Allemagne et en Suisse en proposant des solutions sur mesure, de l'introduction du logiciel à l'application, en passant par le développement.
- Vous coopérez étroitement avec la maison mère à Paris.
- En tant qu'expert pour nos solutions SaaS vous conseillez notre force de vente sur la partie Pre-Sales et réalisez des démonstrations de notre software en ligne ou sur site.
- Vous découvrez les potentiels d'upselling ou de Cross-Selling. Vous informez les contacts de manière ciblée et transmettez les prospects à la force de vente.
- Vous identifiez les clients insatisfaits de manière proactive et réagissez rapidement face aux problèmes soulevés.
- Avec l'équipe produit, vous rassemblez les retours des clients et priorisez les projets.
- Vous progressez constamment sur la valeur du produit et le ROI: en développant, en augmentant les taux de clôture, en réduisant les risques, en reconduction des contrats et en réduisant les taux d'émigration.

Qualifications

- Vous disposez d'au moins 2 ans d'expérience pratique en tant que Manager Customer Success (h/f/n), dans la vente ou dans le support client. Vous vous engagez à fond pour satisfaire le client.
- Vous avez idéalement déjà travaillé dans le secteur des médias ou de la comm et connaissez le monde du digital et les solutions SaaS.
- Vous êtes à l'aise au téléphone et communiquez avec plaisir de visu, en ligne ou à l'écrit.
- Vous aimez le travail en équipe et apportez de bonnes compréhensions de la technicité d'un logiciel.
- Vous travaillez en autonomie, apportez la volonté à voyager et maîtrisez le français, un allemand courant et l'anglais dans l'idéal.

Merci d'adresser votre candidature sous référence **NF CSM Berlin** de préférence par email à :

IMS International Management Services SAS
Madame Nathalie Faivre

Paris
18, rue de la Barre
F-95880 Enghien-les-Bains

France (+33) 771 85 09 74 / Deutschland (+49) 152 2673 6302
nf@ims-mgt.com
www.ims-mgt.com

Freiburg
Jakob-Saur-Strasse 9
D-79199 Kirchzarten

DISCLAIMER

This profile has been prepared on the basis of information collected from the company herein described. IMS declines all responsibility and make no commitment as to the exactitude and exhaustive nature of the information. Anyone who receives this document recognizes that IMS and the company herein described cannot be held responsible for any inaccuracy or omission, which might be revealed.
IMS est une SARL au capital de 8.000€, n° de Siret 439 739 947 18, RCS Pontoise B 439 739 947