

## Stage bac+4/5 « Customer Success » en startup innovante dans l'énergie (H/F).

---

**Vous pensez, comme nous, que l'innovation, le sens du service et la relation client sont les piliers de la réussite d'une entreprise ? Smart Impulse, startup à la pointe de l'innovation dans le secteur de l'énergie, recherche son 'Customer success manager' pour un stage de 6 mois !**

Avec ses solutions de mesure nouvelle génération, ses outils intuitifs et son accompagnement personnalisé, Smart Impulse souhaite révolutionner l'accès à l'information énergétique pour permettre aux gestionnaires de bâtiments tertiaires de mieux comprendre pour mieux consommer.

### MISSION

Rattaché au Directeur Produit et User eXperience (UX), vous serez au cœur de l'offre Smart Impulse et travaillerez en interaction avec les clients et les différents pôles de l'entreprise. Votre mission consistera à décupler la valeur ajoutée de nos solutions auprès de nos utilisateurs, de garantir et mesurer leur satisfaction et de rendre leur expérience parfaite sur la durée.

Vos principales activités et livrables seront :

- Etablir une stratégie afin de garantir et mesurer la satisfaction des utilisateurs Smart Impulse tout au long du projet en vue de leur fidélisation et leur renouvellement,
- Définir et suivre des indicateurs pertinents (suivi de la qualité des projets, questionnaires de satisfaction, NPS, remontée de feedbacks, taux d'utilisation de nos solutions ...)
- Faciliter le bon déroulement et garantir le succès des projets Smart Impulse, en vous appuyant sur les différentes équipes concernées.
- Accompagner nos clients de façon constante et proactive en allant à leur rencontre (interviews utilisateurs, mail, téléphone ou déplacement sur site), comprendre leurs besoins et leur proposer des solutions adaptées.
- Synthétiser et formaliser ces besoins (parcours client, use cases et personas, identification des points d'amélioration ...), identifier les usages pertinents et axes d'amélioration prioritaires afin d'adapter nos produits et services.
- Proposer des idées permettant de décupler la valeur ajoutée de Smart Impulse et d'amplifier l'utilisation de notre solution sur le long terme.
- Mettre en place une démarche de veille structurée et participer à la formalisation des documents Produit (« Bible Produit », ...) : produit, marché, concurrence

En parallèle, vous assisterez le Directeur Produit & User eXperience sur les autres grands projets en cours.

### ENTREPRISE

Smart Impulse est une entreprise innovante en croissance rapide, fondée en 2011 par trois jeunes ingénieurs de l'Ecole Centrale Paris, qui ambitionne de révolutionner le monde de la gestion de l'Énergie.

Smart Impulse a développé un compteur électrique nouvelle génération qui identifie la consommation de chaque type d'appareils dans un bâtiment. Ces informations servent ensuite aux gestionnaires de bâtiments pour identifier les leviers d'économies d'énergie. Smart Impulse est aujourd'hui une équipe jeune et dynamique de 24 personnes.

Plus d'informations sur [www.smart-impulse.com](http://www.smart-impulse.com).

### CONDITIONS

Stage de 6 mois, début dès que possible. Gratification selon profil.

Poste basé dans l'incubateur CARGO dans le 19e arrondissement (métro Coeurin Cariou, RER Rosa Parks).



Page suivante

## PROFIL RECHERCHÉ

Votre profil :

- **Formation Bac +5** (école d'ingénieur, de commerce ou de design)
- **Autonome, proactif et rigoureux**
- **« User-centric et sympathique »**. Vous disposez d'un excellent relationnel, d'un sens du service, d'une capacité d'écoute et d'empathie hors-norme. Vous êtes à l'aise au téléphone et savez vous adapter aux situations et à vos interlocuteurs. Idéalement, vous êtes familier avec les démarches UX.
- **« Smart »**. Vous avez un bon esprit d'analyse, êtes capable de synthétiser un grand nombre d'informations et êtes convaincu que « la simplicité est la sophistication suprême »
- **« Innovateur »**. Vous êtes ouvert, proactif, plein d'idées. Vous souhaitez participer à une aventure entrepreneuriale en phase d'accélération et apporter votre contribution à la maîtrise de l'énergie, pour un monde meilleur !

Si vous vous reconnaissez, contactez-nous pour rejoindre l'aventure !

## CONTACT

Pour répondre à cette offre, merci d'envoyer un e-mail à [talents@smart-impulse.com](mailto:talents@smart-impulse.com) en joignant un CV et une lettre de motivation.