

Customer Success Manager en entreprise innovante à impact

Vous souhaitez contribuer au développement d'une entreprise à la pointe de l'innovation au service de l'efficacité énergétique, sur un marché en plein boom et au cœur d'une équipe dynamique ?

Smart Impulse cherche un(e) Customer Success Manager pour suivre le déploiement et l'animation de ses grands contrats en France et à l'international.

MISSION

Immergé(e) dans une équipe commerciale de 4 personnes, vous avez un rôle transverse en interaction avec les équipes opérations et produit, pour vous assurer que le déploiement de nos grands contrats se déroule vite et bien et veiller à ce que nous apportions une valeur à nos clients dans la durée pour les fidéliser. Les projets que vous suivez sont à la fois en France et à l'international parmi les 30 pays dans lesquels Smart Impulse intervient.

Vous avez un rôle polyvalent qui s'organise autour des axes suivants :

- **accompagnement au déploiement de grands projets** : vous coordonnez le lancement et la mise en œuvre de notre solution auprès des différents interlocuteurs clients, internes et parfois externes pour que le déploiement se déroule vite et bien. Vous êtes en charge (en lien avec les commerciaux) des ajustements commerciaux à faire entre la proposition initiale et le déploiement.
- **animation de contrats** : vous identifiez les contrats "dormants" et mettez en place les actions pour vous assurer que notre service réponde bien aux besoins de nos utilisateurs dans la durée
- **suivi de contrats** : vous êtes en support pour lever des blocages en cas de problème, participer à des réunions de suivi
- **satisfaction et upselling** : vous êtes à l'écoute des besoins clients et y apportez des solutions pour vous assurer de leur satisfaction durable
- **commercial** : vous pourrez être amené(e) à gérer certaines opportunités commerciales entrantes
- **analyse et reporting** : vous produisez pour l'équipe commerciale et le comité de direction un reporting de l'activité et de la satisfaction des utilisateurs et vous remontez les besoins clients à l'équipe commerciale et à l'équipe produit.

ENTREPRISE

Smart Impulse est une entreprise innovante en croissance rapide fondée en 2011, qui ambitionne de révolutionner le monde de la gestion de l'énergie dans les bâtiments. Smart Impulse a développé un compteur électrique qui identifie la consommation de chaque type d'appareils dans un bâtiment grâce à des algorithmes d'intelligence artificielle. 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 30 personnes. Nos locaux sont situés au Cargo dans le 19^{ème} arrondissement. Plus d'infos sur www.smart-impulse.com.

CONDITIONS

CDI, début dès que possible. Rémunération selon profil, fixe/variable, mutuelle. Déplacements en France et parfois à l'international à prévoir.

PROFIL RECHERCHÉ

- Savoir-faire :
 - Expérience (2 à 5 ans) de la relation commerciale BtoB avec une composante de gestion de projet
 - Anglais niveau courant ou bilingue
 - Intérêt pour l'innovation et le secteur de l'énergie
 - Maîtrise des outils informatiques permettant de faire votre suivi et reporting (Pack Office, CRM...).

- Savoir-être :
 - **Excellent relationnel** auprès des clients et en interne, expression orale et écrite parfaite (français et anglais), énergie et bonne humeur !
 - **Très bonne capacité d'organisation** et de gestion de projets multi-tâches. Rigueur pour apporter des solutions aux clients et coordonner les différentes actions.
 - **Orienté(e) client et orienté(e) solution** : vous êtes à l'écoute des clients et de leurs besoins et réfléchissez – si besoin hors du cadre – à quelle solution peut répondre à leur besoin
 - **Fibre technologique et développement durable** : vous aimez évoluer dans un environnement technologique et en lien avec les équipes produit et opération. Vous avez également une sensibilité au développement durable car vos actions permettent à nos clients de faire des économies d'énergie et réduire leur impact sur l'environnement.
- Formation : BAC+3 ou supérieur, école d'ingénieur ou de commerce.

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 en joignant un CV et une lettre de motivation et vos éventuelles questions.