

Customer success (H/F)

31500 Toulouse [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 CDI

 01/02/2022

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

Le **groupe Business** a été créé en 2007 pour **dépoussiérer et agiter le monde de la formation et de l'éducation.**

Il propose des parcours de formation innovants et de réelles expériences apprenantes disruptives.

En véritable global player de la formation professionnelle, le groupe Business créé des parcours en Blended-Learning qui garantissent le meilleur de l'humain et du digital. Dans un monde en évolution perpétuelle, il est indispensable qu'une formation professionnelle soit orientée performance pour développer les compétences des apprenants.

Désormais, le **groupe Business** s'engage auprès des acteurs de la formation et de l'éducation. Nos experts en Formation Nouvelle Génération transforment et modernisent les professionnels du secteur et leurs pratiques.

Le groupe est le N°1 DE LA FORMATION NOUVELLE GÉNÉRATION.

Le poste

Suite au lancement de notre nouvel outil éditeur STORIZ qui permet à nos clients de digitaliser leurs contenus de formation, de créer et diffuser ces contenus de formation ; nous recherchons **un(e) Customer Success** pour compléter cette cellule.

La cellule après vente gère la relation client et en assure le succès. Du paramétrage du compte au suivi client, le/la Customer Success est en lien avec le client pour tout l'après-vente des licences STORIZ.

A ce titre, 4 grandes missions se dessinent :

Mission digitale

- Faire le premier paramétrage de l'outil pour le client, accompagner la mise en main de l'outil par le client lors de la création de la licence.

Mission commerciale

- Savoir réaliser une démonstration de l'outil, ventes additionnelles, gérer les besoins supplémentaires du client,
- Gérer le suivi administratif : devis, facturation, suivi de la licence.

Mission d'accompagnement

- Accompagner le client, être son interlocuteur, le référent, suivre le client dans le temps et s'assurer de la bonne prise en main de l'outil,
- Développer les services apportés aux clients pour améliorer leur satisfaction : Analyser l'expérience utilisateur et proposer des pistes d'amélioration.

Mission Hotline

- Etre capable d'apporter des réponses de premier niveau puis faire le lien avec notre usine digitale pour le ticket de niveau supérieur,
- Gérer les réclamations des clients.

Le profil recherché

Idéalement de profil **BAC+3 à minima** (école de commerce, IAE...), vous justifiez d'une **première expérience** réussie sur un poste similaire. Vous avez des compétences liées à la **communication, la vente**, sans oublier la **maîtrise et l'appétence aux nouvelles technologies**.

Nous recherchons **un(e) Customer Success empathique, enthousiaste et motivé(e)** !
Ayant un **bon relationnel**, avec une **bonne expression orale et écrite** en français mais aussi en anglais !

Vous vous reconnaissez dans cette description ?

n'hésitez plus, postulez et rencontrons-nous !