

# Customer success manager (H/F)

94250 GENTILLY [Accéder à l'annonce en ligne](#) 



03/06/2026

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

## L'entreprise

Aujourd'hui, 5e acteur sur le marché du travail et de l'emploi en France, Actual group est un groupe français, à la vision résolument humaniste, qui milite chaque jour pour faciliter le droit au travail pour tous. Organisé autour de 4 métiers : Intérim, recrutement, accompagnement et formation

## Le poste

Au sein d'une startup dédiée au secteur automobile, vous êtes le véritable référent de vos garages partenaires. Votre rôle : les accompagner dans leur montée en compétences sur les outils digitaux, optimiser leur performance et garantir leur fidélisation sur le long terme.

### Vos missions :

#### Onboarding & formation

- Accompagner les nouveaux clients dans leur prise en main de la plateforme
- Les aider à compléter leur profil et à maîtriser les fonctionnalités (leads, devis, réservations)
- Former et sensibiliser les partenaires aux bonnes pratiques digitales

#### Accompagnement performance

- Suivre les clients peu actifs et identifier les leviers d'amélioration
- Conseiller sur les bonnes pratiques : rapidité de réponse, qualité des devis, gestion des avis clients, cohérence tarifaire
- Analyser les KPIs de chaque client (taux d'activation, taux de réponse, conversion) et proposer des actions correctives

#### Fidélisation & animation réseau

- Maintenir une relation de confiance et réduire le taux de désabonnement
- Animer le réseau via des webinaires, newsletters et challenges
- Remonter les retours terrain pour améliorer l'offre et les outils

#### Support métier

- Répondre aux questions opérationnelles des clients par téléphone et visio
- Traduire les sujets digitaux en langage simple et accessible
- Assurer un suivi rigoureux via le CRM (relances, comptes-rendus, segmentation)
- Nous vous proposons :
- Contrat : CDI
- Rémunération : 30K + 3K variable
- Localisation : Gentilly (94)
- Avantages : Restauration , mutuelle, Télétravail 2 jours / Semaine

## Le profil recherché

- De formation Bac + 2/5 **vous justifiez d'une expérience significative dans le secteur automobile** (réseau de garages, centre auto, après-vente, animation réseau) ou en accompagnement client B2B.
- Vous avez un excellent relationnel téléphonique : vous aimez appeler, créer du lien et accompagner vos interlocuteurs avec patience et pédagogie.
- Vous êtes capable de vulgariser des sujets digitaux auprès d'un public pas toujours à l'aise avec les outils numériques.
- Vous avez le sens business : vous comprenez comment un garage fonctionne, ce qui le fait gagner ou perdre du temps.
- Vous êtes rigoureux(se) et structuré(e) dans le suivi CRM (relances, segmentation, reporting).
- La maîtrise d'outils comme HubSpot, Zendesk, Aircall ou tout autre CRM est un plus.