



laponi

Customer Success Manager (H/F) startup en hyper croissance

LA STARTUP

- **La Plateforme** digitale Laponi pallie l'absentéisme en temps réel en proposant des missions rémunératrices aux collaborateurs de nos clients qui viennent compléter harmonieusement l'équipe en place.
- **Nos clients sont** : Monoprix, La Vie Claire, Bio C'Bon, Yves Rocher,
- **Nous sommes une équipe passionnée** par notre mission : « révélez la force de votre équipe », soudée, dynamique et bienveillante.
- **Nos bureaux sont au WOJO de La Défense**
- **3/4 jours de télétravail** possibles par semaine après la période de formation
- **Déplacements à prévoir** : nous sommes très proches de nos clients et sommes souvent avec eux

LE POSTE

Sous la responsabilité de notre CEO, tes missions sont de :

- **Piloter la satisfaction clients** :
 - Tisser une vraie relation de confiance avec le client
 - Aller sur le terrain au plus proche de l'utilisateur pour comprendre ses besoins
 - Organiser des COPIL réguliers
 - Piloter les améliorations de la plateforme
 - Manager 1 personne
- **Réussir chaque lancement client** :
 - Piloter le lancement opérationnel : kick-off, formation, activation, ...
 - Réaliser le paramétrage correspondant de la plateforme et réaliser l'intégralité des tests
 - Designer et piloter les évolutions produits nécessaires pour chaque client
 - Etre capable à terme de piloter en autonomie chez le client le cadrage métier et outil : organisation projet, périmètre, planning, gouvernance, définition des processus, gérer avec tact les enjeux humains et politiques de nos clients, ...

LE PROFIL

Passionné(e) de clients, tu as à la fois un bon niveau de leadership pour embarquer les équipes et une capacité de cadrage pour analyser et faire avancer les projets. .
La parfaite maîtrise d'excel et powerpoint est un pré-requis.

POSTULER

Ecris à : rh@laponi.fr avec dans l'objet "CDI CSM", ton CV, la présentation que tu as faite dont tu es la plus fier(e) et une phrase pour nous dire pourquoi c'est toi notre prochain(e) CSM.