



OFFRE D'EMPLOI

Cirton® recherche un.e

Customer Success Manager (CSM)

pour l'aider à

Digitaliser le métier du conseil en efficacité
énergétique et accélérer la transition énergétique

Citron® est une startup spécialisée en efficacité énergétique et en gestion technique immobilière. Nous développons nos propres outils technologiques de mesure d'analyse et de suivi des consommations pour accompagner les grandes entreprises et les collectivités dans la définition d'une politique énergétique efficace.

Notre expertise porte sur tous les sujets inhérents aux bâtiments et aux transports. Nous améliorons la performance économique et environnementale de nos clients en leurs fournissant des prestations de conseil et/ou une plateforme web de suivi, d'analyse et de prévision des consommations énergétiques et technique liées à leur activité.

Contrat à Durée Indéterminée.
Statut cadre.

Localisation au 16 rue Edouard Nieuport à Suresnes (siège de l'entreprise).

Rémunération attractive, fixe et variable selon profils, expérience et réseau.

MISSIONS

Citron® est une plateforme SaaS ayant pour but d'accompagner les entreprises, collectivités et bailleurs sociaux dans la transition énergétique et digitale. Nos innovantes centraliser et analysent toutes les données inhérentes à l'énergie des bâtiments et des transports afin d'améliorer les performances.

Le CSM a pour mission de s'assurer que le service rendu par notre plateforme correspond au cahier des charges et aux besoins des utilisateurs. La démarche pro-active entreprise par le CSM doit permettre de garantir la satisfaction et la fidélité de nos clients ainsi que définir de nouvelles fonctionnalités en adéquation avec le besoin quotidien des utilisateurs.

Missions principales

Très dynamique, le CSM de Citron® va à la rencontre des utilisateurs selon trois formats :

- Réunion de suivi
- Formation ponctuelle ou continue
- Animation du club utilisateurs

Outre les missions de suivi et d'assurance qualité, le CSM peut également réaliser les missions suivantes :

- Suivi des tests clients
- Définition des besoins auprès du Key Account
- Élaborer ou faire évoluer les procédures de qualité de service
- Participer à la mise en place ou à l'amélioration de la stratégie de fidélisation des clients
- Mise à jour des tableaux de bord (Business intelligence)
- Suivi de KPI

PROFIL

- Une première expérience customer success brillamment réussie dans une entreprise type éditeur SaaS
- Une forte culture entrepreneuriale
- Un sens aigu de la relation client
- Des connaissances en objets connectés
- Des compétences en transition énergétique (fortement apprécié)
- Exigeant, créatif(.ve), avec l'envie de laisser sa marque