



## **Customer Success Manager (H/F)**

KREANCIA est une société spécialisée dans la gestion du poste client, credit management, recouvrement amiable et judiciaire de créances B2B B2C.

Entreprise à taille humaine, nous recherchons des collaborateurs pouvant s'intégrer dans la dynamique de notre société. Pour soutenir sa forte croissance, KREANCIA recrute :

Un Customer Success Manager (H/F) basée à Saint -Etienne au cœur de la technopole. Son rôle principal est d'accompagner les clients tout au long de l'utilisation de nos services. Rôle particulièrement stratégique ou vous devrez tout en œuvre pour garantir la satisfaction de notre clientèle. Vous serez le point de contact privilégié du client.

### **MISSION PRINCIPALE**

- Suivre les contrats signés par le service commercial, directement dans l'ERP
- Etablir la première relation avec l'entreprise devenue cliente.
- Gérer les réclamations clients en lien avec la Dir Co afin d'améliorer la qualité de service et les solutions.
- Veiller à la qualité du service et contrôler la mise en application, la performance.
- Développer les offres commerciales additionnelles. (Xsales, Upsales)
- Recueillir les besoins exprimés par les clients.
- Se focaliser sur la satisfaction des clients afin d'assurer leur fidélisation.
- Gérer les relances clients en cas d'impayés

### **COMPETENCES PROFESSIONNELLES**

- Maîtriser les outils informatiques, et les indicateurs de performance
  - Notre ERP de production MyGirc d'ERIVAL,
  - Notre CRM Monday.
- Capacité à définir avec la Dir Co une stratégie de fidélisation

### **COMPETENCES COMPORTEMENTALES**

- Aimer le contact, vous êtes à la fois à l'écoute de l'entreprise et de la clientèle ;
- Bonne expression écrite et orale
- Développer l'empathie et l'écoute positive
- Comprendre les demandes, les enjeux relationnels des clients
- S'adapter aux changements.

### **COMPETENCES TRANSVERSES**

- Anglais
- Exploiter les outils informatiques, (Excel – reporting)
- Esprit d'équipe

### **NIVEAU REQUIS**

BAC + 4 (domaine ADV, commerce) ; 3 ans minimum d'ans un poste similaire