



FICHE DE POSTE

Intitulé du poste : Customer Success Officer (F/H)

Type de contrat : CDI

Date de démarrage : ASAP

Lieu de travail : Toulouse

Rémunération : 35-40 K€

Descriptif :

Nous recherchons un(e) **Customer Success Officer (F/H)** pour intégrer en **CDI, un client final**, localisé **sur Toulouse**.

Il s'agit d'un éditeur de logiciel en forte croissance, spécialisée dans le développement de solutions innovantes destinées à faciliter la gestion de projet (des petites, moyennes et grandes entreprises).

Vos missions :

- Réaliser les démonstrations de la solution aux leads générés et transmis par le Business Developer
 - Accompagner les clients depuis la phase de découverte jusqu'à l'adoption complète de l'outil
 - Concevoir, planifier et animer les sessions de formation (trainings) pour les nouveaux utilisateurs
 - Recueillir, analyser et documenter les demandes d'évolution (feature requests) pour les Product Owner
 - Identifier, reproduire et qualifier le premier niveau des bugs utilisateurs avant de les transmettre au Coordinateur Support et Operations
 - Répondre aux demandes utilisateurs faites sur le ticketing ou sur l'adresse de support
 - Rédiger, enrichir et maintenir à jour en continu la documentation utilisateur de l'application (FAQ, guides, tutoriels)
 - Analyse des trackers (clicks utilisateurs) pour identifier les comportements et de potentiels problématiques rencontrées
 - Suivre l'usage de la plateforme des clients pour maximiser la valeur perçue et garantir leur satisfaction
 - Concevoir des vidéos de formation type e-learning et video tuto
 - Communication des nouvelles fonctionnalités dans la plateforme (avec le logiciel userpilot)
-

Profil recherché :

Diplôme

- Bac+ 3 à Bac+5

Techniques

- Démonstration et présentation produit (avant-vente et onboarding)
- Formation utilisateur, pédagogie et conduite du changement
- Rédaction de documentation technique et de supports
- Anglais niveau professionnel

Comportementales

- Excellente communication, empathie et aisance relationnelle
- Écoute active, patience et forte orientation client