



VALENTIN FAUTREL

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

CONTACT

📍 85 avenue du Président Wilson
93230 Romainville

📞 06 17 39 63 63

✉ contact@valentin-fautrel.com

🌐 valentin-fautrel.com

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Gestion de projet SaaS
Suivi de portefeuille client
Accompagnement grands comptes
Optimisation de la relation client
Up & Cross Sell
Coordination des équipes
Amélioration de processus
Reporting / KPI
Planification / Budget
Négociation commerciale

DIGITAL

Gestion de projet (CRM, Basecamp...)
Pack Office 365
Suite Adobe (Ai / Ps / Id)
Outils web (Wordpress, SEO)
Google Analytics / AdWords
Certifié Google Digital Active

TRAITS PERSONNELS

Leader de projet
Agilité et adaptation
Aisance relationnelle
Ecoute et analyse
Organisation

LANGUES

Français (langue maternelle)
Anglais (courant | TOEIC 825/990)
Allemand (bases)

CENTRES D'INTÉRÊT

Organisation d'événements culturels
Trekking en altitude
Voyages (destinations peu touristiques)
Cuisine

A PROPOS

En tant que Customer Success Manager spécialisé dans le digital, j'ai construit 6 ans d'expérience en gestion de portefeuille et fidélisation de clientèle grand compte. Expert de la mise en place de solution SaaS à moyenne et grande échelle, mes projets stratégiques m'ont permis d'accompagner avec succès des clients internationaux et faire fructifier le chiffre d'affaires de ma société.

| gestion de projet - innovant - leadership - dsi - digital - saas - efficacité commerciale - expérience client - kpi - reporting - direction - international |

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

CUSTOMER SUCCESS MANAGER - COMPTES STRATÉGIQUES

Trustpair - Paris | nov 2022 - aujourd'hui

- Coordonner l'implémentation (Web/SFTP/API) sur les systèmes clients (ERP, TMS...)
- Accompagner les Directions Financières dans la sécurisation de leurs fournisseurs
- Organiser les interlocuteurs clés projet (stratégique, opérationnel, DSI, AMOA...)
- Analyser les KPIs & définir les plans d'actions pour accroître la satisfaction et la rétention client
- Identifier les besoins clients et détecter les opportunités commerciales (upsell, expand...)

CUSTOMER SUCCESS MANAGER - GRANDS COMPTES

Touch & Sell - Paris | déc 2020 - nov 2022

- Mettre en place et gérer des projets SaaS chez nos clients grands comptes
- Accompagner les Directions dans l'adoption et la gestion du changement
- Former et suivre les administrateurs et fonctions C-level
- Mettre en place les KPIs & accompagner les managers sur le reporting

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

Cabinet Colibee - Paris | sept 2018 - mars 2020

- Élaborer et piloter la stratégie d'engagement du réseau de 700 consultants
- Soutenir la refonte des process de recrutement, onboarding et suivi des consultants
- Animer la communauté (webinars, formations, petits-déjeuners, conférences...)

RESPONSABLE DU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Agence Karénaé - Paris | août 2017 - sept 2018

CHEF DE PROJET MARKETING JUNIOR

Agence Keemia - Paris | janv - juil 2017

MARKETING & BUSINESS DEVELOPMENT OFFICER

Office in America - Houston, Texas, USA | avril - août 2016

FORMATION

MASTER MARKETING & INGÉNIERIE D'AFFAIRES

INSEEC Business School, Bordeaux | 2015 - 2017

BACHELOR RESPONSABLE COMMUNICATION & MARKETING

Sup' de Com, Bordeaux | 2014 - 2015

DUT INFORMATION & COMMUNICATION

IUT Robert Schuman, Strasbourg | 2012 - 2014