



CONTACT

-  Paris / Montpellier
-  06 17 39 63 63
-  contact@valentin-fautrel.com
-  valentin-fautrel.com
-  linkedin.com/in/valentinfautrel

COMPÉTENCES

Customer Success

- Cycle de vie client
- Adoption produit
- Renouvellements
- Santé client
- QBR
- Plans de succès client
- Conduite du changement

Développement commercial

- Upsell & Expansion
- Rétention du revenu récurrent
- Négociation commerciale

Technique

- API, ERP/TMS/P2P
- Planhat, HubSpot, Salesforce, Intercom
- Jira, Productboard, Notion, Slack
- Looker, Metabase, Excel, Claude, Dust
- SAP, Oracle Fusion, Sage, Coupa, Ivalua

IMPACT & KPI

-  40 comptes Enterprise
-  190 k€ d'upsell
-  97 % de rétention
-  Clients internationaux
-  Intégrations : API, SFTP, ERP, TMS
-  Interlocuteurs : C-Level, Finance, IT, Procurement

LANGUES

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

CENTRES D'INTÉRÊT

DJ / Producteur musical
Sport
Voyages internationaux

VALENTIN FAUTREL

SENIOR CUSTOMER SUCCESS MANAGER

A PROPOS

Senior Customer Success Manager spécialisé dans les environnements SaaS B2B et les comptes stratégiques internationaux.

Plus de 9 ans d'expérience dans la gestion de portefeuilles Enterprise, le pilotage de projets complexes (API, SFTP, ERP, TMS), la conduite du changement et le développement de la valeur client.

Expertise en adoption produit, renouvellement, réduction du churn et développement commercial via les stratégies d'upsell et d'expansion.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

SENIOR CUSTOMER SUCCESS MANAGER - COMPTES STRATÉGIQUES

Trustpair - Paris | nov 2022 - aujourd'hui

- Gestion d'un portefeuille de 40 comptes Enterprise (2 M€ ARR).
- Déploiements API, SFTP, ERP, TMS, QBR et coordination Finance, IT et C-Level.
- 97% de rétention, 3% de churn et 0% de downsell sur le portefeuille.
- Sécurisation de 14 clients à risque via plans d'actions dédiés.
- 190 k€ d'upsell signés (2024 et 2025).
- Renouvellements, adoption produit et développement de la valeur client.

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