

## Offre en alternance Customer Success Officer – H/F

### Présentation de la société

---

Société dynamique dans le domaine des hautes technologies, Netvigie est un acteur important du monitoring de plateforme web. Nous accompagnons nos clients dans la mesure et la surveillance de leur site afin d'améliorer l'expérience utilisateur de celui-ci. Nous travaillons actuellement avec 150 clients dont des acteurs majeurs du e-commerce.

### Contexte de la mission

---

Dans le cadre d'un lancement de produit à forte valeur ajoutée, nous recherchons un(e) **Customer Success Officer** ayant une forte appétence pour l'accompagnement client.

Une réelle aisance avec les produits technologiques en mode SaaS est nécessaire afin d'accompagner nos clients dans le déploiement et la bonne utilisation de nos solutions. Toutefois, ces fonctions ne sont pas limitatives.

Outil à fort contenu technique (à destination des équipes marketing) la connaissance des sujets liés à la data dans un environnement digital est nécessaire.

Une connaissance des outils de Web analyse et/ou de Trafic Management, type Google Analytics, Adobe, GTM, est un plus.

Cette offre s'adresse aux personnes souhaitant évoluer dans un esprit startup avec une ambiance détendue où la réussite et les envies de chaque collaborateur servent les objectifs de l'entreprise.

### Détails de la mission

---

Sous la responsabilité du Directeur Produit, le candidat aura en charge :

- D'accompagner la force commerciale dans le cas de démonstrations client,
- D'animer les formations clients,
- D'identifier les nouveaux besoins client et de les faire remonter à la direction technique et la direction produit
- De tester et recetter les nouvelles fonctionnalités,
- De planifier en collaboration avec le Directeur Technique, les évolutions devant être réalisées par l'équipe technique,
- De rédiger la documentation utilisateur (reprenant les évolutions fonctionnelles du produit),
- Mettre en place et assurer le suivi de tableaux de bord via les outils bureautiques traditionnels,
- De participer à la création de contenus permettant d'améliorer l'efficacité commerciale et l'appropriation produit chez nos utilisateurs (Business Case, Webinar, Vidéos, Articles, Tutoriels...)

Une appétence certaine pour les chiffres et une bonne qualité rédactionnelle seront des atouts majeurs de votre candidature.

## Profil du candidat

---

Titulaire d'un Bac+3 minimum, vous présentez un fort intérêt pour les nouvelles technologies et la relation client. Vous devez être capable d'acquérir des connaissances techniques rapidement et d'appréhender les enjeux de la mission. Vous êtes sérieux(se), dynamique, organisé(e), volontaire, rigoureux(se) et sociable. L'esprit d'équipe sera un atout majeur pour le candidat.

## Compétences requises

---

- Conception interface
- Qualité rédactionnelle
- Aisance à l'oral
- Pédagogie (capacité à vulgariser)
- La maîtrise de l'anglais est un plus
- Bonne humeur
- Motivation
- Force de proposition

## Informations supplémentaires

---

**Contrat** : Contrat d'apprentissage – durée à définir

**Horaire** : 35h par semaine

**Rémunération** : selon profil

**Avantages** : tickets restaurant, mutuelle, prévoyance.

**Date de début souhaitée** : dès que possible.

**Lieu** : Netvigie – 65 rue de la cimaise 59650 Villeneuve d'Ascq

Merci de faire parvenir votre CV et votre lettre de motivation à :

**jeromec@netvigie.com**