



FICHE DE POSTE

INTITULÉ DU POSTE ET POSITION

Intitulé : Customer Success Manager H/F

Limpidius (<https://limpidius.com>) recherche un Customer Success Manager.

LA SOCIÉTÉ

Limpidius est le leader du e-tickets de caisse en France:

- 20 000 caisses connectées à la plateforme SaaS Limpidius
- de nombreuses références clients, bien connues de tous
- premier acteur à dématérialiser “en masse” et à sortir la dématérialisation des petits réseaux de boutiques de mode

Nous travaillons avec les grands noms de la Grande Distribution (toutes activités confondues!) et connaissons actuellement une forte croissance.

Notre mission est de permettre aux enseignes de la distribution d’envisager une relation digitale simple, éthique et efficace avec leurs clients.

Experts des systèmes IT dans le retail, nous nous sommes ainsi fixés un objectif simple: convertir les tickets de caisse papier en supports numériques et saisir l’opportunité ainsi créée pour ouvrir des nouveaux canaux de communication ciblée.

Enfin, nous aimons agir pour répondre à des questions environnementales d’une part, et pour faciliter l’accès à la connaissance d’autre part. La transparence et la clarté sont les valeurs qui nous guident au quotidien.

ENVIRONNEMENT

Limpidius est basé à EuraTechnologies (Lille), le temple du digital dans les Hauts de France mais aussi une place d'échange, de séminaires, de workshops... dédiés au digital.

L'entreprise évolue dans un environnement de travail de type « startup » avec une équipe qui s'étoffe régulièrement, le tout dans une ambiance studieuse et décontractée.

MISSIONS

Etre le garant d'une expérience client réussie : en relation constante avec l'équipe commerciale, produit et technique, c'est un poste clé aux missions variées dont le coeur de métier est le RELATIONNEL.

Être l'interlocuteur privilégié de nos grands comptes (Decathlon, Lacoste, Camaieu, Norauto, Printemps, Tape à l'oeil ...)

Remonter les besoins des clients à l'équipe Technique et Produit, afin d'améliorer la solution et travailler ensemble à la mise en place de nouvelles fonctionnalités. L'un de tes interlocuteurs sera notamment notre Product Manager, qui maîtrise à la fois tout le côté technologique de l'application et a besoin de toi pour identifier nos axes d'amélioration.

Optimiser et automatiser nos process internes pour être toujours plus réactifs : en hypercroissance, nous avons encore tant de choses à mettre en place...

Interagir avec nos utilisateurs pour s'assurer qu'ils utilisent la solution Limpidius et toutes les nouvelles fonctionnalités développées dans de bonnes conditions et qu'ils soient toujours satisfaits.

Réaliser les Onboarding des nouveaux clients, organiser des sessions de formation (en visioconférence), mettre à jour la documentation.

Répondre à des questions sur l'utilisation de la solution, former et suivre les clients par email et via des échanges téléphoniques réguliers.

Accompagner les clients sur le suivi des statistiques et partager la Roadmap Produit aux clients.

Réfléchir à de nouvelles méthodes pour faciliter l'utilisation de la solution par les clients : de la mise en place de tutoriels vidéo à une interface encore plus simple à comprendre, vous serez amenés à réfléchir à des solutions avec l'équipe Produit.

PROFIL

- Excellentes qualités organisationnelles.
- Être flexible avec une sensibilité pour les startups
- Faire preuve d'initiative, être autonome et curieux(se)
- Acquérir une première expérience sur un poste similaire ou dans le secteur du retail
- Être doté d'un excellent relationnel et être à l'aise au téléphone comme à l'écrit
- La maîtrise de l'anglais est un plus.
- La pédagogie est une de vos nombreuses qualités : vous savez expliquer et vous faire comprendre de tous.
- Posséder un vif intérêt pour le digital, les nouvelles technologies et l'univers startup

ÉLÉMENTS CONTRACTUELS

- CDI / Temps plein / Salaire selon expérience
- L'essentiel de l'activité s'exerce dans les locaux de Limpidius à Lille, toutefois la fonction exige d'être parfois chez le client ou sur le terrain.

AVANTAGES

- Rémunération attractive et à la hauteur de ton talent
- Plan d'intéressement
- Tickets restaurant
- Mutuelle avantageuse

Pour candidater, envoyez-nous :

- Un email à career@limpidius.com ,
- Le lien vers votre profil LinkedIn détaillé et mis à jour,
- Vos coordonnées et des créneaux pour échanger 30min au téléphone.