



***** *****

** *** *****

Paris (75000)

*****.*****@****.**

Directrice de projet/Customer success manager, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2015 / déc. 2023 **Directrice de projet/Customer success manager**

? Encadrement d'équipes de 5 customer success managers (Etats-Unis, France, Italie, Japon, Chine)
? Elaboration de la gouvernance des projets et du processus customer success avec optimisation des bonnes pratiques de pilotage, suivi et contrôle, en maximisant la valeur délivrée au client sur le marché de la mode
? Participation aux offres digitales (préparation, lancement, suivi, représentation aux différentes instances...)
? Contribution à la feuille de route tout en améliorant l'engagement utilisateur/client, en coordination avec les équipes (commercial, Marketing, développement, support, finance, ...)
? Formation, coaching des équipes et accompagnement des filiales internationales (plans d'action, amélioration continue de la prise en main client de solutions, satisfaction et recommandation utilisateur/client)
? Animation de la communauté des chefs de projet et customer success managers
Réalisation notable : gestion d'un portefeuille clients de plus de 2,5 M€ avec 50% de nouvelles souscriptions en 6 mois et des indicateurs de succès client en progression (NPS > 20, CSAT > 65%, Super CSAT > 35%) sur les 12 derniers mois

janv. 2006 / janv. 2015 **Responsable de la coordination fonctionnelle/Chef de projet**

? Encadrement d'équipes de 7 consultants
? Dimensionnement des équipes, estimation et suivi des charges par phase projet
? Pilotage opérationnel avec animation des différents comités et mise en place d'indicateurs de performance
? Coordination des équipes MOA et MOE sur les problématiques projet avec conduite du changement
Réalisation notable : tenue de jalons projet (dont mise en production de la solution à la date prévue client) avec mobilisation de 100% des utilisateurs

janv. 2003 / janv. 2006

? Refonte de processus métiers, conception de stratégie de recette
? Formalisation de livrables (diagnostic/audit, cahier des charges, spécifications fonctionnelles générales et détaillées, cahier de recette, supports de formation)
? Exécution de la recette et des tests, configuration, animation des formations utilisateurs
Réalisation notable : élaboration de plan de sécurisation d'un coffre-fort électronique

janv. 2001 / janv. 2003 **Responsable service comptable/Contrôleur de gestion adjointe**

? Encadrement d'équipes de 6 comptables
? Travaux en comptabilité générale, gestion prévisionnelle budgétaire, tableaux de bord, plan d'actions
Réalisation notable : déploiement du nouvel outil comptable en magasin avec prise en main rapide des utilisateurs

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2021 / juin 2022 **SST**

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français