

# Fiche de poste

## CDI



# Responsable Customer Success Manager

**Upcycle** est une entreprise de l'économie sociale et solidaire en pleine croissance. Elle œuvre pour une transition écologique efficace et acceptable par le plus grand nombre.

Elle permet à ses clients BtoB entreprises et collectivités de composter sur place les déchets biodégradables, alimentaires. Cela répond à des obligations légales. C'est surtout le point de départ d'une transition écologique concrète et durable.

Dans ce cadre **Upcycle** est une PME industrielle, avec des pôles R&D, Marketing et Communication, Ventes, Opérations, et Customer Success Manager. Elle déploie des solutions matérielles et des services liés à l'accompagnement de projets de valorisation bas carbone des déchets alimentaires.

Outre le fondateur, l'équipe compte une vingtaine de personnes et une usine de fabrication.

**Être responsable Customer Success Manager chez Upcycle c'est accompagner les clients dans la prise en main de leur projet de compostage et dans leurs futurs projets d'évolution. L'objectif in fine est de contribuer à construire une communauté de client autonome sur les opérations quotidiennes et prescriptrice de nos solutions.**

## MISSION

- De manière générale, vous prenez en charge la gestion de projet clients, depuis l'arrivée de la solution, à travers des points de suivi, des réunions formalisées sur le terrain et à distance.  
Cette relation au long terme que vous construisez vous permet d'identifier les évolutions possibles, de trouver des points d'amélioration continue et vous permet de faire de l'Upsell.
- Formations à déployer sur le terrain et à distance auprès des clients : vous suivez rigoureusement le processus de qualité Qualiopi pour les plus gros projets, vous accompagnez les clients, parfois très différents, dans la prise en main des solutions UpCycle, générant de la satisfaction.

- Assistance sur le terrain et à distance de nos clients à l'utilisation de nos solutions : rôle de chargé de clientèle, vous vous impliquez dans la compréhension de l'environnement du client et apportez des solutions dans le parcours du déchet depuis la cuisine, le restaurant, jusqu'à l'obtention du compost.
- Vous tenez un rôle prépondérant dans la sécurisation du chiffre d'affaires : vous apportez votre soutien au Pôle Commerce dans les ventes, et vous êtes attaché à l'Upsell des projets que vous accompagnez.
- Vous identifiez les souhaits des clients (feedbacks et expérience utilisateur) pour proposer des pistes d'amélioration en termes d'évolution de la solution et les formalisez pour communiquer avec les équipes d'UpCycle.

## PROFIL

- Vous avez une expérience d'au moins 3 ans dans le domaine du déchet et / ou du compostage et vous êtes idéalement maître composteur
- Vous avez une réelle appétence pour les questions liées à l'écologie, à l'économie sociale et solidaire, à l'agriculture, le compost, les solutions bas carbone.
- Vous aimez la relation avec les clients, des opérateurs aux décisionnaires.
- Vous êtes galvanisé par les imprévus et les situations imparfaites à gérer,
- Vous êtes autonome, rigoureux, dynamique et organisé(e).
- Vous êtes pédagogue et avez conscience que c'est un mélange d'éloquence et d'exigence
- Vous aimez aller sur le terrain (les déplacements hebdomadaires ne vous font pas peur), les échanges et le contact direct, la construction de relation long termes avec les clients
- Vous êtes « Trousse à outils » compatible : resserrer un boulon, visser une charnière ne vous fait pas peur.
- Vous aimez aussi les outils digitaux : suivre une machine sur un logiciel métier et former vos clients à l'utiliser vous plaît.
- Maîtrise du Pack Office
- Organisé et rigoureux, vous tenez à jour des rapports sur chacun de vos projets, suivez des plans d'actions préalablement construits et analysez vos résultats et vos performances commerciales

## LIEU

Paris, déplacement très fréquents toute France, principalement en train.

## AVANTAGES

Grande autonomie et responsabilisation, avec des outils de travail performants et éprouvés

2 jours de TT/semaine possible

RTT

50% du titre de transport pris en charge

Super Mutuelle

Tickets Restaurants

Rejoignez une entreprise engagée et une équipe soudée et joyeuse.

Outre un projet passionnant et une expérience professionnelle apprenante, vous vivez une expérience humaine formidable.

Salaire selon expérience, fixe + primes commerciales

## Processus de recrutement

- Un premier appel de 20 min au téléphone
- Un entretien avec le Directeur de Pôle et étude de cas
- Un entretien avec le CEO

Pour candidater, remplissez [ce formulaire](#).