



## Customer Success Manager (CSM)

Lieu : Suresnes

Entreprise : Phagos – Startup Biotech

Type de contrat : CDI, Temps plein

Début : Dès que possible

Salaire brut annuel : À définir en fonction du profil

### Présentation :

Phagos déploie une solution pour lutter contre la crise mondiale de la résistance aux antibiotiques. Nous combattons les infections en constante évolution avec des médicaments tout aussi évolutifs, en utilisant l'IA classique, l'IA générative et la microbiologie optimisée. Avec une équipe internationale de plus de 30 professionnels passionnés, nous nous consacrons à faire avancer des solutions de pointe qui auront un impact significatif sur la santé mondiale. Alors que nous continuons de croître, nous recherchons un(e) Customer Success Manager (CSM) dynamique, flexible et très motivé(e) pour rejoindre notre équipe en expansion. Ce rôle est essentiel pour assurer la gestion, la satisfaction et la fidélisation de nos clients, tout en contribuant à notre effort de développement commercial.

### Responsabilités principales :

- **Gestion du Succès Client :**
  - Diriger l'intégration des clients et garantir un déploiement fluide de nos solutions.
  - Suivre et évaluer la satisfaction des clients et recueillir des commentaires pour améliorer leur expérience.
  - Retranscrire les besoins des clients au sein de l'organisation.
  - Construire et maintenir des relations à long terme avec les parties prenantes clés des clients.
- **Soutien au Développement Commercial :**
  - Identifier les opportunités de vente additionnelle ou croisée et travailler avec l'équipe commerciale.
  - Transférer en toute transparence les prospects qualifiés à l'équipe commerciale.
- **Optimisation des Processus :**
  - Concevoir et mettre en œuvre des processus de succès client afin de croître efficacement.
  - Collaborer avec des équipes transverses pour améliorer le parcours client.
- **Engagement Collaboratif :**
  - S'aligner avec les équipes commerciales, produits et marketing sur les besoins des clients.
  - Contribuer à l'adaptabilité de l'entreprise à mesure qu'elle se développe.



- Reporting & Indicateurs :
  - Suivre les indicateurs clés de performance (par exemple, la fidélisation, NPS, satisfaction) et rendre compte de l'impact des efforts de succès client.

#### Qualifications clés :

- Expérience dans les secteurs de l'agriculture, de la santé animale ou de l'agro-industrie (fortement souhaitée).
- Bon relationnel avec des acteurs monde agricole (éleveurs, vétérinaires, techniciens)
- Expérience avérée en gestion du succès client, gestion de comptes ou développement commercial dans un environnement startup.
- À l'aise dans un environnement startup rapide et en constante évolution.
- Excellentes compétences en communication et en développement de relations.
- Axé sur les données, avec de l'expérience dans l'utilisation d'outils de gestion du CSM ou de CRM (un plus).
- Niveau d'anglais: B2/C1

#### Pourquoi nous rejoindre ?

- Une occasion unique de façonner la stratégie de gestion du succès client au sein d'une entreprise pionnière qui lutte contre l'un des problèmes de santé mondiaux les plus urgents : la résistance aux antibiotiques.
- Un environnement de travail collaboratif et dynamique avec des collègues passionnés qui font une différence dans le domaine de la biotechnologie et protègent la santé mondiale.
- Des opportunités de croissance et de développement professionnel à mesure que l'entreprise se développe.

Merci de déposer votre candidature sur ce [lien](#).