Customer Success Manager

TAYO

Tayo, https://tayo-software.com/fr, est une startup de l'EPFL qui propose une plateforme de gestion immobilière pour partager l'information, communiquer efficacement et automatiser les tâches simples.

Afin d'accompagner ses clients et utilisateurs, Tayo recherche un-e Customer Success Manager dès le 01.01.2023.

Notre Customer Success Manager a un rôle de chef d'orchestre entre le client, les utilisateurs, la team sales & marketing et la team software de Tayo. Sa mission est de servir le client et les utilisateurs de Tayo afin qu'ils soient satisfaits. Les défis sont les suivants :

- Collecter le feedback des clients et utilisateurs, notamment via un contact régulier avec chaque client
- Conduire les projets de démarrage de la plateforme chez le client
- Comprendre les utilisateurs et leur attentes, rechercher le potentiel d'améliorations ou de mise à disposition de services supplémentaires, fidéliser le client et être son interlocuteur privilégié
- Participer à la coordination des efforts de Tayo en termes de software pour servir ses clients en général, notamment, prendre une part active dans le pilotage de la conception de la plateforme et le déploiement des nouveautés, en collaboration avec notre Product Owner
- Former les utilisateurs et participer à la conception des supports de formation
- Gérer le club utilisateur de Tayo

Un niveau de travail professionnel en anglais et français est obligatoire, l'allemand est un atout. Le niveau d'études n'est pas un critère fondamental chez Tayo, plutôt la passion pour apprendre, les valeurs et la capacité à évoluer dans un environnement en forte croissance avec des attentes élevées.

Les compétences clés à acquérir ou développer incluent :

- Négociation et positionnement transversal
- Transformation digitale et gestion du changement
- Conduite de projet
- Ecoute de toutes les parties prenantes et capacité à se mettre au niveau de tout interlocuteur
- Enjeux du digital, notamment : expérience utilisateur

Contactez-nous : hello@tayo-software.com