



Score & Secure Payment recrute ! CUSTOMER SUCCESS MANAGER H/F

Leader sur son marché, SSP est une Fintech française qui optimise les stratégies de paiement des entreprises grâce à des services sécurisés et rapides à intégrer. Nous fournissons des solutions innovantes pour répondre aux évolutions du parcours de souscription et de paiement des clients finaux, en magasin comme en ligne. Plus de 10 000 clients « marchands » (Retail, B to B, Loisirs, Grande Distribution) nous confient plus de 4 Milliards d'euros de paiements à sécuriser chaque année.

Notre ambition est simple : rendre le paiement en ligne, simple accessible et sécurisé. Nous gérons l'ensemble des aspects technologiques et réglementaires pour accepter les paiements en ligne que ce soit par carte bancaire, par chèque ou par compte bancaire et permettre à nos clients de se concentrer sur le développement de leur entreprise.

CONTEXTE

Entreprise à taille humaine, nous recherchons des collaborateurs pouvant s'intégrer dans la dynamique de la société. Pour soutenir sa forte croissance, SSP recrute un CUSTOMER SUCCESS MANAGER H/F

Sous la responsabilité du Directeur Commercial. Vous aimez les contextes d'innovation, vous avez envie de partager un projet d'entreprise basé sur des valeurs de solidarité, vous aimez créer du lien et embarquer vos interlocuteurs vers de nouvelles perspectives d'évolution ? C'est le moment de nous rencontrer !

MISSIONS

- Gérer un portefeuille de comptes clients
- Développer le CA et la rentabilité du portefeuille (cross selling, up selling...) avec proposition de nos nouvelles solutions
- Définir et développer des plans de comptes pour une meilleure connaissance des clients et de leurs besoins
- Traiter et assurer le suivi au quotidien des demandes clients en répondant dans des délais acceptables
- Construire une relation forte et durable avec les clients / interlocuteurs mesurables par des contacts récurrents (appels sortants, Copil, RDV , etc...)
- Développer la rétention client et renforcer la fidélisation par le biais d'actions significatives
- Piloter la performance des comptes et assurer le reporting / réaliser des bilans d'activité (suivi KPI's, plan d'actions, plan de comptes, etc...)
- Gestion du cash management (suivi facturation)

- Mener les phases de renouvellement et de renégociation contractuelle
- Assurer le suivi commercial et contractuel des contrats et prestations associées
- Assurer l'optimisation de tous les leviers
- Renforcer le plan d'animation client en collaboration avec le service marketing
- Réaliser les formations clients sur site et/ou à distance
- Assurer la représentativité de SSP : participer à des événements, salons, conférences
- Optimiser les procédures existantes en étant force de proposition
- Répondre aux appels d'offres et aux consultations des clients
- Identifier les frictions/freins dans le parcours de nos clients (onboarding) et problèmes associés afin de mettre en place des solutions correctives
- Développer la satisfaction client
- Insuffler une forte culture client

Aptitudes professionnelles/soft skills:

- Force de proposition et d'argumentation.
- Forte autonomie et capacité à prendre des initiatives.
- Esprit de synthèse, d'analyse et qualités rédactionnelles.
- Volonté de travailler dans un environnement Start Up/Fintech.
- Ténacité/Assertivité permettant de tenir les positions en interne, comme en négociation client, tout en préservant la relation à l'autre.
- Être méthodique, organisée, curieux, en veille permanente, calme et résistant au stress Combatif, toujours positif, énergique et dynamique. Forte capacité d'analyse. Culture du chiffre et analyse de données.
- Grande capacité d'adaptation et d'intégration au sein d'une équipe commerciale. Forte aisance relationnelle.
- Au service du client, vous savez travailler en équipe et faire preuve d'initiatives, dans le but de répondre aux enjeux des missions qui vous seront confiées.

POSTE

- Statut : Cadre
- Type d'emploi : Temps plein
- Rémunération (fixe + variable): Selon profil
- Date de début prévue : Dès que possible
- Expérience: 3 ans (Requis)
- Formation: Bac + 2

AVANTAGES

- Participation au Transport
- RTT
- Titre-restaurant