

# CUSTOMER SUCCESS MANAGER

## A PROPOS DE MOI

Après 8 ans passés à construire des relations solides avec les clients et 4 ans à mener des projets de front, mon objectif est de rendre vos interactions client plus efficaces et fidélisantes grâce à une stratégie axé sur l'expérience et la connaissance client.

## EXPERIENCE

2022 Aujourd'hui

CHEF DE PROJET

Autorité de regulation et des transports | Paris

**Pilotage de projets de dématérialisation et des processus métiers, permettant de réduire les délais de traitement et d'améliorer l'expérience utilisateurs**

**Projet en gestion :**

- GED, parapheur électronique, SI RH & Finance, processus d'intégration

**Réalisations clés:**

- **Rédaction de livrables** (cadrage, plan projet, Cahier des charges, manuel utilisateur)
- **Animation d'ateliers**
- **Accompagnement utilisateurs**

2021 - 2022

CONSULTANT INDEPENDANT ONBOARDING CLIENT

EOSA - KITCHY | Paris

**Accompagnement de 2 clients dans la définition et la mise en œuvre de stratégies de fidélisation**

**Stratégie commerciale :**

- Mise en place d'une stratégie d'up-sell, cross-selling et de l'inbound marketing
- **Fidélisation clientèle :** Mise en place de campagne NPS et satisfaction client

**Gestion de projet :** Répartition des rôles et des parties prenantes projets

**Réalisation clés :**

- **Augmentation du taux de conversion de 9% prospects vs clients**
- Conception et déploiement de **campagne de marketing générant 12% leads qualifiés**
- Suivi budgétaire et reporting

2019 - 2021

BUSINESS DEVELOPPER

Datavalue Consulting | Paris

**Conseil et expertise projets autour de la stratégie de la donnée**

**Stratégie et développement commercial :**

- Identification des besoins clients et proposition de solutions sur-mesure
- Définition d'une stratégie d'accompagnement par secteur d'activités

**Expérience client :** Organisation de webinar et étude de cas

**Gestion d'équipe et coordination :** Préparation des consultants aux entretiens clients

**Réalisation clés :** CA réalisé 385 k

2018 - 2019

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

APAVE | Paris

**Accompagnement client dans la mise en place de plans formation**

**Stratégie et développement commercial :**

- Pilotage de l'activité commerciale de 3 agences
- Gestion des comptes clés (Top 10)

**Fidélisation client et expérience client :**

- Mise en œuvre d'enquêtes et de mesures de satisfaction client (NPS)
- Optimisation expérience fidélisation clients et gestion des réclamations

**Réalisations clés :**

- **Augmentation de la satisfaction client de 38%**
- **Développement du portefeuille clients de 33%**

2015 - 2018

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

Staley Security | Paris

**Développement commercial de systèmes de sécurité connecté**

**Stratégie et développement commercial :**

- Définition d'une stratégie commerciale par secteur d'activités
- Analyse et réponse aux menaces en termes de sécurité intrusion
- Mise en place d'une stratégie de cross-selling

**Fidélisation client et expérience client :**

- Mise en œuvre d'enquêtes et de mesures de satisfaction clients (NPS)
- Gestion des réclamations

**Réalisations clés :**

- **Réduction de 43% du taux d'attrition**
- **Développement du portefeuille clients de 13% (vs résiliation)**

## PROJETS PERSONNELS

- **Mise en place d'un environnement Docker via machine virtuelle**
- **Pilotage de projets de gestion de biens familiaux**
- **Accompagnement de jeunes diplômés en tant que mentor**



## Steven Mimiette

+33 7 86 42 32 49

s.mimiettpartners@gmail.com

[LinkedIn](#)

BAGNOLET : Mobilité IDF

## COMPETENCES

- Gestion de compte clés
- Expérience & Fidélisation client
- Amélioration continue
- Gestion de projet
- Conduite du changement

## LANGAGES

- SQL
- PYTHON

## LANGUES

- Anglais Niveau professionnel B2

## LOGICIELS

- Suite 365/GOOGLE
- SALESFORCE, HUBSPOT
- GANT, TIMEPERFORMANCE
- NOTION, TRELLO

## FORMATION

- **2020 – MASTER - G2R Formation**  
Gestion de projet iT des services d'information
- **2015 – BTS – ISIFA**  
Négociation relation client

## CERTIFICATION

- **2024 – OpenClassroom**  
Concept clés de la Cybersécurité
- **2021 – StaffMe Academy**  
Parcours marketing Digital
- **2020 – Certification Scrum Master PSM 1**  
Gestion de projet méthode agile