

Customer Success Manager

Ingénierie de formation - Expérience Client Digitale - Relation Client
Négociation BtoB et Partenariats - Gestion de Projets
IA génératives - environnement digital et start-up



Pascal LAVERGNE

06 21 31 44 62

pascalphilippe.lavergne@gmail.com

www.linkedin.com/in/pascal-lavergne

Paris

Remote friendly

FORMATION

2024 - **Cegos** : Conduire un Changement Professionnel

2022 - **ESSEC** : Executif Master Marketing, Management et Digital

2020 - Certification au Design Thinking

2006 - **CNED/Université de Rouen** : Master 2 Ingénierie et Conseil en formation

OUTILS

- SAP Module Achats

- Pack office

- IA génératives : Chat GPT, Mistral, Adobe Firefly, Copilot Designer, Gamma, Poe, Notebook LM

- Slack, Notion, Jira

- 360 Learning

- Make, Bubble, Python

LANGUES

Anglais : courant

Espagnol : intermédiaire

Chinois : niveau scolaire

INTÉRÊTS

- Coauteur de deux ouvrages bilingues anglais-français : *Comment voyager en anglais* et *L'Anglais du Tourisme et de l'hôtellerie*.

- Tuteur auprès des étudiants de 4ème et de 5ème année de l'ISEG Paris.

Customer Success Manager - BOOTCAMP KARE SCHOOL

Depuis septembre 2025

Paris

- Onboarding et accompagnement du client
- Analyser les KPIs (churn, NPS, ARR/MRR, renouvellement, fidélisation)
- Développer des stratégies de cross-sell, d'up-sell, de rétention.

Consultant Senior - CADRES EN MISSION

Décembre 2023 à mars 2025

Paris

- Rédiger le cahier des charges pour le développement d'une application.
- Identifier des cas d'usages pour l'utilisation des IA génératives dans un service client.
- Auditer le service CSM d'un centre de formation.
- Conseiller une Edtech pour définir sa stratégie commerciale.

E-commerce Manager - HOURS.FR

Février 2003 à septembre 2023

Bussy Saint Georges

- Négocier les accords annuels cadres avec les fournisseurs.
- Optimiser l'E-merchandising, le parcours client.
- Gérer la relation BtoB d'un portefeuille de 50 fournisseurs.
- Gérer des projets digitaux : développement de solutions SAP, CMS.
- Encadrer et former : Assistants Managers et Approvisionnement.
- **Succès** : CA annuel de 18 millions d'Euros.

CEO & Founder - 5PM CONSULTING

Octobre 2008 à décembre 2014

Paris

- Créer une identité de marque, le site institutionnel.
- Business development : 50K Euros par an.
- Concevoir et organiser des formations : manager une équipe en centres de contacts, relation client, e-réputation.
- Recruter et Manager 10 consultants free-lance.

Responsable Onboarding Service client - HOURS.FR

Novembre 2000 à février 2003

Paris

- Recruter et **former** des conseillers clientèle et des superviseurs.
- Administrer l'outil CRM Coheris.
- Encadrer et former deux formateurs.
- **Succès** : réorganiser les procédures de recrutement et de formation ; internaliser le centre de contacts outsourcé ; créer une base de données de templates pour répondre aux clients.

Consultant-Formateur - TELEPERFORMANCE FRANCE

Septembre 1998 à novembre 2000

Paris

- Vendre et déployer des dispositifs de formation et de conseil.
- Animer des formations sur les thèmes suivants : réclamation, up-sell, cross-sell, résolution de problèmes clients.
- Audits qualité et organisationnels de services clients.
- Accompagner des entreprises pour l'ouverture de call centers.
- Recruter des collaborateurs pour le compte de clients.