



CUSTOMER SUCCESS MANAGER

Customer Success Manager orientée satisfaction et croissance client, avec plus de 10 ans d'expérience en gestion de comptes stratégiques, accompagnement client, optimisation de l'expérience utilisateur et coordination de projets.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Bootcamp CSM : Gérer la relation client dans une entreprise digital | Kare School | Octobre 2025

- Maîtriser les processus d'onboarding et d'accompagnement client
- Monitorer les différents KPI's : NPS, CSAT, Churn, CLV, LTV etc
- Exploiter les outils de support, de ticketing et CRM
- Développer des stratégies de rétention : fidélisation et referral
- Mettre en oeuvre des techniques d'Upsell & cross-sell

Key account manager et chargée d'appel d'offre privé et public | JELO | Mai 2022 - Février 2025

- Prospection multicanal (téléphone, terrain et en lien avec le marketing)
- Acquisition de nouveaux comptes (objectifs mensuels atteints)
- Gestion et développement d'un portefeuille clients stratégiques (accompagnement, suivi, fidélisation)
- Onboarding et formation des clients aux solutions proposées
- Suivi de la satisfaction client & mise en place de plans d'action pour renforcer la valeur délivrée
- Collaboration avec les équipes internes (marketing, sales) pour optimiser l'expérience client
- Gestion complète des appels d'offres publics et privés

Chargée de Développement commercial | EPITA IA Institut | Octobre 2021 - Avril 2022

- Accompagnement des prospects tout au long du cycle de décision, jusqu'à la conversion
- Mise en place de parcours clients fluides (événements, JPO, salons, suivi leads)
- Coordination des équipes événementielles
- Déploiement de tableaux de bord de suivi de performance pour la directions
- Animation des réseaux sociaux de l'école (webinaires et vidéos)

Entrepreneur: Fondatrice "Avrasy" | Mai 2021 - aujourd'hui

- Développement d'une boutique e-commerce (UX, parcours client digital, réseaux sociaux)
- Mise en place de campagnes webmarketing et suivi des indicateurs de performance
- Gestion de la relation client et fidélisation grâce à une approche personnalisée

Contrôle qualité, chef de projet : pôle audit | Veepee | Mars 2014 - Aout 2020

- Réalisation de benchmarks concurrentiels (prix, positionnement)
- Création et mise en oeuvre d'un audit interne sur les référencements tarifaires
- Recommandations d'optimisation process et reporting stratégique

Havra GOULAMALY

www.linkedin.com/in/havragoulamaly

+33 6 21 88 08 90

goulamaly.havra@gmail.com

92340; Bourg la Reine

Permis B, véhiculé

FORMATIONS

- **Répondre à un appel d'offre public et Créer un mémoire technique efficace**, Paris 2024
- **Cheffe de Projet Digital**, Icadémie, 2020-2021
- **Master Management du Développement International des Entreprises (spé Inde et Chine)** Idrac ESC, Lyon, 2011 - 2013

COMPÉTENCES CLÉS

- **Relation client & fidélisation** : Onboarding, adoption produit, suivi satisfaction, prévention churn, upsell
- **Analyse & pilotage** : KPIs clients (NPS, CSAT), reporting stratégique
- **Appels d'offres** : Détection, rédaction, suivi
- **Marketing digital** : SEO/SEA, réseaux sociaux, webmarketing
- **Gestion de projet** : Coordination, planification, amélioration continue

LANGUES ET OUTILS

- **Langues**: Français (natif), Anglais (courant), Hindi (débutant)
- **Outils**: Salesforce, PipeDrive, Trello, Notion, Excel, Nomination, ZenDesk

SOFT SKILLS

- Empathie & écoute active
- Force de proposition
- Esprit d'analyse
- Organisation