



CDI – Customer Success Manager

Rejoins une équipe jeune, dynamique et engagée pour le tourisme de demain !

NOTRE ENTREPRISE

Dahub simplifie la gestion numérique des acteurs du tourisme. Depuis 5 ans, elle propose aux institutionnels une plateforme de gestion des données SaaS leur permettant de gagner du temps pour mener à bien une stratégie numérique efficace et se démarquer des leaders avec des données toujours à jour.

Avec notre équipe, nous accompagnons 100 **destinations touristiques** et gérons les données de plus de **50 000 professionnels du tourisme**.

Notre logiciel permet à nos clients, offices de tourisme, départements et régions d'avoir continuellement de la donnée à jour concernant les professionnels du tourisme de leur territoire. Nos clients institutionnels utilisent ensuite cette donnée pour la diffuser sur différentes plateformes (sites internet, applications, affichages numériques...) et ainsi mettre en avant les professionnels du tourisme de leur territoire.

L'objectif en 2023 ? Devenir la **1^{ère} plateforme d'optimisation de la présence en ligne dédiée aux professionnels du tourisme**.

Le challenge pour y arriver : continuer à être l'interlocuteur privilégié de nos utilisateurs historiques tout en accompagnant les professionnels du tourisme dans l'optimisation de leur présence en ligne.

Pour mener à bien cette mission, nous recherchons un(e) Customer Success Manager basé(e) sur Meylan (38240). Le poste est à pourvoir dès à présent.

LE POSTE

TES MISSIONS

Chez Dahub, nous prenons soin d'être un partenaire de confiance et d'accompagner les acteurs du tourisme dans le déploiement de nos solutions. En tant que Customer Success Manager, ta mission principale sera de gérer la relation et la satisfaction client, ainsi que de sa durabilité dans le temps.

RELATION CLIENT

- Participer à la mise en place et à l'amélioration de la stratégie de fidélisation client,
- Identifier et résoudre les demandes spécifiques des clients (support niveau 1),
- Partager les bonnes pratiques et conseiller les clients afin de maximiser la performance de nos services,
- Être l'interlocuteur privilégié des clients et les accompagner sur l'utilisation de nos solutions (formations, suivi annuel...),
- Alimenter les ressources d'aide utilisateurs
- Analyser l'expérience utilisateur et proposer des pistes d'améliorations,
- Participer au développement produit de la plateforme avec l'équipe technique,

GESTION DE PROJET

- Orchestrer le suivi de différents projets de l'entreprise : élaboration et suivi du cahier des charges, animation des réunions, respect des deadlines, rédaction des comptes rendus...
- Accompagner les clients sur leur transition digital.

LES PLUS

- Être en étroite collaboration autant avec l'équipe technique qu'avec l'équipe commerciale,
- Présence au sein d'un écosystème dynamique accueillant une multitude de startups,
- Ta participation active à la transition numérique ainsi qu'à la valorisation des territoires.

PROFIL

Tu as un grand sens de l'écoute, tu es organisé(e) et force de proposition pour développer les différents services de l'entreprise. Tu es à l'aise au téléphone et avec la technologie.

Tu apprends vite et dispose d'une expérience dans la relation client ou dans le domaine du tourisme. Une expérience en logiciel Saas est un plus.

Tu es flexible, et tu t'adaptes vite aux nouveaux outils digitaux.

NOUS REJOINDRE ...

C'est intégrer une équipe joyeuse et créative, passionnée et déterminée à l'idée d'innover au service des acteurs du tourisme. Tu seras également au cœur d'un écosystème de startups à Innovalée, ce qui te donnera la possibilité de participer à des événements sportifs mais aussi de célébrations entre stratuppers. Et bien sûr, ta voix comptera tout autant que celle des autres, tu travailleras dans une ambiance conviviale et décontractée propice à l'échange et l'innovation.

Tu souhaites faire parti de l'aventure ?

Nous attendons ton CV et la lettre/mail de motivation avec impatience ! Tu peux nous envoyer tous ces éléments via recrutement@dahub.io.