

# Fiche de poste

## Customer Success Manager

---

### Entreprise :

Delight est une startup en pleine croissance qui développe des outils digitaux basés sur l'analyse données au service de professionnels du spectacle vivant : producteurs, théâtres, salles de spectacle, festivals, billetteries...

Delight aide ses clients (*Paléo Festival Nyon, Les Vieilles Charrues, l'Olympia, Caramba Spectacle, Théâtre Edouard VII, Pascal Legros Productions, Gérard Drouot Productions... et 50 autres...*) à mieux connaître leurs publics et comprendre leurs motivations, pour mieux cibler les actions de communication et optimiser le remplissage de leurs événements.

### Mission :

Tu auras une position centrale chez Delight puisque le coeur de tes missions sera la satisfaction client. Quand un festival ou un producteur signe avec nous, ton obsession sera qu'il soit heureux de nos services, qu'il ait l'impression que c'est encore mieux que ce qu'il imaginait.... et qu'il ait envie de signer à nouveau l'année suivante, voire de souscrire à de nouveaux services.

Pour cela, tu seras notamment amené(e) à gérer des sujets à la croisée des chemins entre le suivi des comptes client, les sujets techniques, le marketing digital et le conseil. Tu expliqueras à nos clients le fonctionnement de nos outils dont tu deviendras peu à peu l'expert(e), et tu les accompagneras au quotidien pour en faire à leur tour des experts de nos solutions. Tu seras en lien permanent avec l'équipe technique pour faire remonter les points bloquants, demandes client et autres suggestions d'amélioration. Enfin, tu devras te montrer créatif pour conseiller nos clients en matière de cibles, de segments et les aider à concevoir les meilleures campagnes digitales du secteur.

Pour soutenir notre croissance rapide, tu seras finalement chargé(e) de mettre en place des outils de suivi en interne pour améliorer encore la relation client et professionnaliser le pôle Customer Success.

### Profil

- Tu es pro-actif(ve)
- Tu es capable de jongler entre des sujets macro et micro
- Tu as le sens de l'organisation
- Tu es un peu geek et créatif à la fois
- L'univers du spectacle te fait vibrer
- Tu as un bon contact
- Tu cherches le job de tes rêves, dans lequel tu pourras t'impliquer à 100%

*Une première expérience en tant que Customer Success ou Account Manager sera fortement valorisée.*

### Les petits plus :

- Un bureau à WeWork La Fayette, espace de co-working en plein Paris avec un rooftop à tomber
- Pour les amoureux du spectacle : un bain culturel permanent et des places pour aller voir des pièces et des concerts
- Une équipe bienveillante et des apéros à gogo !

### **Poste à pourvoir dès que possible / Rémunération selon profil**

Candidature à envoyer à : [lisa@delight-data.com](mailto:lisa@delight-data.com)

Plus d'infos sur [delight-data.com](http://delight-data.com)