

Camille Laurent | Responsable de la réussite client

12 Rue de la Paix, Paris, Île-de-France, France, 75002

☎ +33 1 44 55 66 77 • ✉ camille.laurent@example.fr • 🌐 <https://www.camille-laurent.fr>
🌐 @camillelaurent • 🐦 @camillelaurent

Informations de base

Responsable de la réussite client avec plus de 6 ans d'expérience dans le secteur SaaS, spécialisée dans l'accompagnement des clients grands comptes.

- Expertise en gestion de portefeuille client, onboarding, et fidélisation.
- Forte capacité à établir des relations de confiance et à identifier les opportunités de croissance.
- Solide compréhension des enjeux techniques et métier, permettant de traduire les besoins clients en solutions concrètes.

Formation

Université Paris-Dauphine

<https://www.dauphine.psl.eu/>

Master, Management et Stratégie d'Entreprise, Score : Mention Bien

sept. 2014–juin 2016

- Formation spécialisée en management et stratégie, avec un focus sur la relation client et le développement commercial.
- Projet de fin d'études sur l'optimisation de l'expérience client dans le secteur SaaS.

Cours : Stratégie d'entreprise, Marketing B2B, Négociation commerciale, Gestion de la relation client, Analyse financière

Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne

<https://www.pantheonsorbonne.fr/>

Licence, Économie et Gestion, Score : Mention Assez Bien

sept. 2011–juin 2014

- Solide base en économie et gestion, avec une introduction aux techniques de vente et de négociation.

Cours : Microéconomie, Macroéconomie, Comptabilité, Statistiques, Marketing

Expérience professionnelle

SaaSify

<https://www.saasify.fr>

Responsable de la réussite client

janv. 2021–Present

- Gestion d'un portefeuille de 50 clients grands comptes, représentant un revenu annuel récurrent de 5M€.
- Élaboration et mise en œuvre de plans de réussite client personnalisés, augmentant le taux de rétention de 15%.
- Collaboration étroite avec les équipes produit et ventes pour identifier les opportunités d'upsell et de cross-sell.
- Animation de revues trimestrielles avec les clients pour suivre les indicateurs de performance et aligner les objectifs.

Mots-clés : Gestion de portefeuille, Onboarding, Fidélisation, SaaS, Négociation

CloudNext

<https://www.cloudnext.com>

Responsable de la réussite client

mars 2019–déc. 2020

- Suivi de 30 clients PME/ETI, avec un focus sur l'adoption produit et la satisfaction client.
- Mise en place d'un programme d'onboarding structuré, réduisant le time-to-value de 30%.
- Analyse des données d'utilisation pour anticiper les risques de churn et proposer des actions correctives.

Mots-clés : Adoption produit, Satisfaction client, Analyse de données, Onboarding

TechSolutions

<https://www.techsolutions.fr>

Chargé de clientèle

sept. 2016–févr. 2019

- Gestion d'un portefeuille de 100 clients TPE/PME dans le secteur des logiciels.
- Développement des ventes additionnelles et suivi de la satisfaction client.
- Collaboration avec l'équipe support pour résoudre les problèmes clients dans les délais impartis.

Mots-clés : Vente, Relation client, Support

Langues

Français : Niveau natif ou bilingue

Anglais : Niveau professionnel complet

Mots-clés : TOEIC 950, TOEFL 110

Espagnol : Niveau élémentaire

Compétences

Gestion de la relation client : Expert

Analyse de données : Avancé

Gestion de projet : Avancé

Communication : Expert

Mots-clés : Salesforce, HubSpot, Zendesk, Gainsight

Mots-clés : Excel, SQL, Tableau, Google Analytics

Mots-clés : Jira, Asana, Méthodologies Agile

Mots-clés : Présentations, Négociation, Rédaction

Récompenses

Prix de l'Excellence Client

SaaSify

déc. 2022

Récompense décernée pour la meilleure performance en matière de satisfaction client et de rétention sur l'année 2022.

Certificats

Certification Customer Success Manager

SuccessCo

<https://www.successco.com/certification>

mars 2020

Publications

Revue du SaaS

<https://www.revuedusaas.fr/onboarding-client>

L'importance de l'onboarding client dans le SaaS

juin 2021

Article analysant les meilleures pratiques pour structurer un programme d'onboarding efficace et améliorer la rétention client.

Projets

Programme d'onboarding client

<https://www.saasify.fr/onboarding>

Mise en place d'un parcours d'onboarding standardisé pour les nouveaux clients de SaaSify.

janv. 2022–juin 2022

- Conception et déploiement d'un programme d'onboarding en 4 étapes.
- Réduction du time-to-value de 40% et augmentation de la satisfaction client de 20 points.
- Formation des équipes internes à la nouvelle méthodologie.

Mots-clés : Onboarding, Expérience client, SaaS

Centres d'intérêt

Sports : Course à pied, Natation, Yoga

Voyages : Asie, Europe, Amérique du Sud

Lecture : Romans, Biographies, Essais

Bénévolat

Association des Anciens de Dauphine

<https://www.dauphine-alumni.org>

Mentor

sept. 2017–juin 2023

- Accompagnement de jeunes diplômés dans leur insertion professionnelle.
- Organisation d'ateliers de préparation aux entretiens et de développement du réseau.