



Gaëlle Chevrier

Head of Customer Success Manager

Transformation & Structuration
De la friction organisationnelle à la performance durable

Contact

+336.27.54.81.52

Gaëlle@chevrier.me

[Linkedin.com/in/gchevrier/](https://www.linkedin.com/in/gchevrier/)

Rhône
Mobilité nationale / Internationale

À propos

Trilingue **Business x Opérationnel x Technique**, j'interviens dans des **contextes de croissance** pour structurer et faire évoluer les **parcours clients** dans une logique de performance et de rétention.

Expertise en acquisition client et pilotage ROI, mon approche du Customer Success est data-driven et collaborative.

Curieuse et passionnée par l'IA et la Data, j'aime transformer les insights clients en forte valeur ajoutée pour faire de la **satisfaction client un levier stratégique de croissance** durable.

- Leadership mobilisateur
- Posture commerciale proactive (upsell, recos)
- Orientée performance
- Esprit analytique, structurant
- Curiosité & Innovation
- Culture test & learn

Expérience (Postes clés)

- **Head of Customer Success** (Responsable pôle production)
Squadata - Data Marketing 2023-2025
 - Structuration équipe (7 pers.), formation, animation : process (kick-offs, bilans), documentation, templates & reporting.
 - Rétention et satisfaction client Grands Comptes
 - Collaboration transversale avec Sales, Tech et Produit

RÉSULTAT : rétention client portée de 50% à 94% en 3 ans

- **Customer Success Manager**
Squadata - Data Marketing 2021-2023
 - Conseil client, pilotage de campagnes e-mailing & sms
 - Onboarding, recommandations stratégiques + **ROI 27%**
 - Analyse data-driven pour améliorer la satisfaction client

RÉSULTAT : développement du CA via Upsell +22%

- **Traffic Manager Senior** (International BtoB)
Becton Dickinson - MarCom Europe 2021
 - Mission ponctuelle de structuration pilotage digital multi-pays (budget 1,5M€, 45 chefs de projet)
 - Marketing Automation & CRM

RÉSULTAT : CTR global +0,5% // Engagement en interne +30%

- **Gestionnaire de comptes**
Agence Cojecom 2019 - 2020
 - Gestion d'un portefeuille de 40 clients multi-sectoriels
 - Pilotage de campagnes SEA / Social Ads / Display / RTB

RÉSULTAT : rentabilité + 20% sur un portefeuille multi-leviers

- **Entrepreneuriat & Direction e-commerce**
Zendart Design & Sibellia - E-commerce 2004 - 2016
 - Direction e-commerce complète, stratégie digitale, refonte technique, UX, activation marketing, SEO/ SEA
 - Encadrement d'équipes pluridisciplinaires et coordination
 - Optimisation des parcours clients, structuration des flux
 - Management des relations fournisseurs internationaux

Education

Engagée dans une démarche d'apprentissage continu dont :

- Agentic AI - Data Analyse
- Prompt Engineering – Création capsules de formation (IA)
- Formation Management – Structuration, pilotage, coaching
- Outils collaboratifs : Trello, Notion, GitHub

TOEIC 920/990 (07/2025) Anglais professionnel

Parcours initial en Psychologie (Licence) puis Communication Multimédia (3e cycle)

Compétences Clés

- Structuration opérationnelle CS : Diagnostic S-O-C-L-E et méthode R-A-D-A-R
- Management & montée en compétences : recrutement, onboarding, rituels de performance, documentations
- Pilotage par les KPIs : NPS, churn, TTV, upsell,