



# Gaëlle Chevrier

## Head of Customer Success Manager

Transformation & Structuration  
De la friction organisationnelle à la  
performance durable

## Contact

+336.27.54.81.52

Gaelle@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.

Experte 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,