



Gaëlle CHEVRIER

Lyon / Paris

📞 06 27 54 81 52 - gaelle@chevrier.me



<https://www.linkedin.com/in/gaëlle-chevrier>

Head of Customer Success

Transformation Scale-ups B2B SaaS

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 de revenus durable.

Méthodologie RADAR 5 phases : Révéler → Aligner → Déployer → Activer → Résultats mesurés (Client)

Voice of Customer : les clients co-construisent chaque réussite (ateliers, tests, feedback)

Résultats récents : Rétention 50%→94%, équipe x2, 50%+ CA annuel préservé



EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

> Head of Customer Success (Resp. pôle production)

Squadata – Agence Data Email & sms retargeting (unknown visitors) | 2023 - 2025

=> **Contexte** : Équipe CS épuisée (mode pompier permanent), rétention 50%, churn catastrophique (80% causé par délivrabilité email invisible dashboards)

J'ai piloté la transformation CS complète :

- Structuration équipe : 2→ 5 personnes (recrutement, formation, coaching)
- Création playbooks CS, templates et documentations client : onboarding, QBR, gestion crise, rituels
- Segmentation client 3 tiers : réallocation 70% temps CS sur tier 1 (top 20% ARR)
- Collaboration transversale : alignement Tech (refonte infrastructure email), Product, Sales
- Quelques Clients : Orange, Kiabi, ELECTRODEPOT, Monoprix Mode, Printemps

=> **Résultats** :

- ✓ Rétention 50% → 94% (+44 points)
- ✓ Client principal : CA x 2 (ARR expansion)
- ✓ Équipe autonome, 0 départ (vs 40% turnover avant)

> Traffic Manager Senior

Squadata – Agence Data Email & sms retargeting (unknown visitors) | 2021 - 2023

- Conseil client, pilotage campagnes e-mailing/SMS, onboarding
- Recommandations stratégiques data-driven pour maximiser ROI campagnes
- Analyse satisfaction client (NPS, usage, support)

=> **Résultats** : ✓ Développement CA via Upsell +22% | ✓ ROI client amélioré +27%

> Traffic Manager Senior (International BtoB)

Becton Dickinson - Marcom Center of Excellence Europe | 2021

Mission ponctuelle : Structuration pilotage digital multi-pays (budget 1,5M€, 45 chefs de projet)

- Templates standardisés : annonces, répartition budgets, grille évaluation KPIs
- Rituels hebdo cross-BU : partage bonnes pratiques, suivi Monday.com
- Élargissement stratégie : programmation/display, optimisation conversions

=> **Résultats** : ✓ CTR global +0,5% | ✓ Engagement en interne +30%

> Traffic Manager SEA / Social / Display

COJECOM (Agence Premium Google Partner) | 2019 - 2020

- Gestion d'un portefeuille de 40 clients avec 3M€ de budget publicitaire sur le Search, Social et Display
- Utilisation d'outils d'attribution multi-touch (DoubleClick, FlashTalking)
- Clients principaux : Comexposium, Reed, Securimut (Macif), Foire de Paris, Icade, Banque Populaire

=> **Résultats** : Amélioration de la rentabilité + 20% sur un portefeuille multi-leviers

> Direction e-commerce (COO & Entrepreneuriat)

Zendart Design & Sibellia – E-commerce | 2004-2016

Direction e-commerce : stratégie digitale, refonte technique, UX, activation marketing (SEO/SEA), structuration flux opérationnels, management relations fournisseurs internationaux, encadrement équipes pluridisciplinaires

Transformation emblématique Zendart Design (2014-2016) :

- Refonte complète catalogue produit (60% mal classés → classification caractéristiques)
- Création équipe 5 personnes (0→5 en 6 mois : SAV, Appro, Logistique, WebDesign, Marketing)
- Déploiement stratégie multi-canal (site + 3 marketplaces actives)

=> **Résultats (<2 ans)** : ✓ Croissance CA mensuel x 33 | ✓ Satisfaction client 4,8/5

COMPÉTENCES CLÉS

- **Méthodologie & Structuration CS RADAR** : diagnostic, alignement stakeholders, déploiement, activation, mesure des résultats
- **Management & Transformation** : Recrutement, onboarding, coaching équipes, gestion des résistances, transparence métriques, alignement multi-stakeholders, pilotage par KPIs : NPS, churn, TTV, upsell, rétention
- **Excellence opérationnelle** : Process scalables, dashboard performance, PoC rapides
- **Collaboration transversale** : Alignement Sales/Product/Tech/CS (ateliers décision, roadmap partagée), Résolution silos organisationnels, facilitation transverse, réduction frictions clients → évolutions produit actionnables

FORMATION & CERTIFICATIONS

Formation continue (2024-2025) : Agentic AI, Data Analyse, Prompt Engineering, Management (structuration, pilotage, coaching)

TOEIC 920/990 (07/2025) – Anglais professionnel

Parcours initial : Licence Psychologie, 3^e cycle Communication Multimédia



→ Détails sur <https://www.linkedin.com/in/gaelle-chevrier>