



Gaëlle CHEVRIER

Repensons la relation client !

Transformation & Structuration Scale-ups B2B SaaS

Qui je suis ?

Trilingue Business x Opérationnel x Technique, j'interviens depuis plus de 20 ans dans des contextes de croissance pour structurer et faire évoluer les parcours clients / le Customer Success.

Mon parcours combine entrepreneuriat **e-commerce** (CEO & COO), **Traffic Management** (Becton Dickinson, budget 1,5M€, 45 pays), et **leadership Customer Success en scale-up** data marketing.

Mon approche distinctive : Je suis la créatrice des outils **SOCLE** (pré-qualification contexte) et méthodologie **RADAR** (transformation CS 5 phases), développées après 20 ans d'expérience.

Ma conviction profonde : la **satisfaction client est un levier stratégique de croissance et de revenu durable** et on ne peut optimiser un CS sans un contexte adapté, sans écouter les clients ni aligner les équipes. C'est ainsi que SOCLE et RADAR ont vu le jour.

Ma trajectoire m'a forgé une capacité rare : **naviguer simultanément entre stratégie d'acquisition client, excellence opérationnelle et contraintes techniques**. Ma compréhension des architectures produit et des enjeux tech me permet de dialoguer efficacement avec les équipes Produit et Engineering pour traduire les frictions clients en évolutions produit actionnables.

Le Customer Success est devenu mon terrain d'expression privilégié car il exige de synchroniser parcours client de bout en bout, frictions internes (Commerce Marketing / Produit / Ops / Tech) et construction de systèmes pérennes, **en combinant diagnostic des dynamiques d'équipe, conception de process scalables, et pilotage par les résultats**.

Curieuse et passionnée par l'IA et la Data, je suis en apprentissage continu (Agentic AI, Data Analyse, Prompt Engineering) pour transformer les insights clients en leviers stratégiques de croissance durable.

Structurations & Transformations

→ Structuration 0→1 : De l'artisanal au scalable | Zendart Design & Sibellia (2004-2016) | E-commerce

Direction e-commerce complète pendant 12 ans : stratégie digitale, refonte technique, activation marketing (SEO/SEA), optimisation UX, structuration flux opérationnels, management relations fournisseurs internationaux.

Transformation emblématique (Zendart Design, 2014-2016) : j'ai piloté et déployé l'infrastructure permettant de passer de 3k€ à 100k€/mois de CA en 2 ans, en gérant un catalogue de 20k+ références internationales tout en maintenant la qualité de service malgré une croissance $\times 33$.

→ Transformation scale-up : De la crise à la performance | Squadata (2021-2025) | SaaS data marketing

Contexte : Équipe CS épuisée (mode pompier permanent), rétention 50%, churn très important.

Ma mission : Assurer la confiance des clients stratégiques, piloter la rétention. En parallèle, transformer et structurer une équipe de 5 personnes en déployant formation, process, documentation, rituels de performance.

Transformation appliquée : j'ai appliqué ma méthodologie RADAR en 5 phases pour porter la rétention de 50 à 94%, doubler le CA du principal client et réduire le turnover à 0 en 2 ans.

Profil et méthodologie

J'excelle dans la détection précoce des opportunités, la prise de décision en environnement incertain, et l'orchestration d'équipes pluridisciplinaires. Mon efficacité maximale s'exprime dans les **phases de structuration et de transformation**.

Outil SOCLE – pré-qualification de projet

Genèse - Après 3 projets en entreprise où je n'ai pu déployé mon potentiel maximum malgré des résultats mesurables livrés, j'ai formalisé un outil d'évaluation du contexte de projet pour nous assurer un win / win exponentiel.

Ce que c'est : Outil de qualification en 5 critères (Sponsor, Objectif, Contexte, Latitude, Engagement) de sécurisation organisationnelle et consolidation des leviers d'engagement.

Mon engagement 2026 : J'applique SOCLE sur chaque opportunité. Je refuse toute mission avec 2+ critères rouges.

RADAR – Transformation CS 5 phases

Genèse - En formalisant mon bilan professionnel, j'ai remarqué un pattern à chaque transformation réussie, j'ai appliqué inconsciemment les mêmes 5 phases, dans le même ordre, depuis 20 ans. J'ai décidé de les formaliser pour pouvoir les reproduire consciemment.

Les 5 phases :

- ✓ **RÉVÉLER** : Diagnostic approfondi + VoC (Customer Journey Mapping)
- ✓ **ALIGNER** : Alignement en interne + VoC (Co-construction Charte engagements)
- ✓ **DÉPLOYER** : Créer les structures scalables + VoC (Tests playbook V1 (5 clients), V2 (15 clients), V3)
- ✓ **ACTIVER** : la gouvernance, ancrer les pratiques + VoC (création Client Advisory Board)
- ✓ **RÉSULTATS** : mesure de l'impact, ajustements + VoC (Questionnaires feed-back évolution)

Ma différenciation : Je refuse de transformer un CS sans écouter les clients. Les désalignements ne se résolvent pas en chambre : nos clients co-construisent la solution.

Mon offre de valeur

J'accompagne aujourd'hui des scale-ups B2B SaaS dans les phases critiques de structuration ou de transformation où la clarté de vision et la mobilisation des équipes font la différence entre croissance chaotique et développement maîtrisé.

Framework de travail :

- Diagnostic SOCLE (3 jours) : Pré-Qualification du contexte du projet
- Mission RADAR complète (12 mois) : Structuration / Transformation CS + VoC intégrée

Je travaille avec des scale-ups B2B SaaS dans les phases critiques de structuration ou de transformation, que ce soit en tant que Head of CS intégré, ou en accompagnement conseil via mes méthodologies SOCLE et RADAR.

CONTACT

 Gaelle@chevrier.me |  +33 6 27 54 81 52
 [linkedin.com/in/gchevrier/](https://www.linkedin.com/in/gchevrier/) |  Lyon / Paris, France