

**Recruteur**  
**Référence** 21D1633959910  
**Titre de l'offre** Customer Success Manager F/H  
**Description de la mission** Contexte :

Au sein de l'Euronews Academy, le a Customer Success Manager (CSM) supervise tous les aspects de la base de clients de l'Academy avec pour objectifs d'augmenter la base clients, de réduire le taux de désabonnement, d'augmenter les revenus récurrents et de maximiser la satisfaction des clients. Le CSM fait partie de l'équipe de développement commercial et collabore régulièrement avec les équipes produits et marketing.

Nous avons des antennes Euronews Academy en France et au Qatar, et d'autres sites européens et africains sont à venir.

Ce poste est idéalement situé à Lyon, en France, mais peut également être pourvu dans notre bureau de Paris.

Vos missions :

- Gérer l'expérience utilisateur de la plateforme en ligne d'Euronews Academy
- Structurer et gérer la base de données des clients EA pour identifier les segments et optimiser l'ARPU (revenus moyens/client)
- S'assurer de la satisfaction des clients par le biais d'enquêtes et d'interactions individuelles, y compris en cas de plaintes.
- Diriger les opérations de campagnes marketing, y compris la planification, la segmentation, le déploiement, les tests A/B, le développement de pages d'accueil, le reporting et l'optimisation.
- Proposer, concevoir et déployer des stratégies pour stimuler la croissance et fidéliser les clients.
- Créer des rapports personnalisés en utilisant les données CRM, y compris les commentaires des utilisateurs, afin que l'équipe chargée du contenu puisse adapter et planifier les futures livraisons.
- Contribuer à l'organisation des événements de l'Euronews Academy en personne, y compris les formations en direct, etc.

**Type de contrat** CDD  
**Télétravail** Non spécifié  
**Rémunération** 30-40 K Euro/an  
**Client** EURONEWS

**Description de la société**

Euronews est la chaîne d'information leader en Europe

Nous sommes un média international qui fournit des informations avec une perspective européenne à un public mondial à travers 12 éditions multiplateformes, dont 9 avec des éditions distinctes.

Notre mission est de permettre aux gens de se faire leur propre opinion. Nous faisons confiance à l'intelligence et à la capacité des gens à se faire leur propre opinion et nous cherchons à offrir à notre public la plus grande diversité de points de vue grâce à un journalisme sans complaisance.

Nous ne faisons pas le commerce des préjugés et de l'indignation, nous nous concentrons sur les faits, les idées et les solutions.

Pour nous, tous les points de vue comptent.

Nous fournissons des informations indépendantes sans favoritisme ni parti pris depuis notre création, à Lyon, en France, en 1993. Nous touchons aujourd'hui 400 millions de foyers à travers 160 pays et sommes la chaîne d'information la plus regardée d'Europe continentale.

**Localisation** Lyon  
**Pays** Array

**Description du profil**

Vous êtes issu.e d'une licence, ou un master (idéalement) en commerce, marketing, relations publiques/communication stratégique ou journalisme. Vous disposez au minimum d'une expérience de 3 ans sur un poste de CRM, CSM (ou équivalent).

Vous avez de très bonnes compétences en matière de service clientèle et de solides compétences en communication orale et écrite, en gestion de projet, en leadership et en analyse.

Vous avez le sens du détail et la capacité de mener efficacement plusieurs tâches à la fois. Vous avez pu exercer, dans un environnement multilingue et multiculturel, dans la conception et l'analyse d'enquêtes auprès des clients, mais aussi dans les campagnes de prospection clients (par mail, sur les réseaux sociaux etc.).

Vous avez réussi à optimiser l'expérience clients par la création de politiques et de procédures.

Qualités : esprit d'équipe, volonté d'apprendre, organisation, de résolution de problèmes

- Maîtrise de la suite Microsoft Office, en particulier Excel et PowerPoint.

- Langue maternelle anglaise ou utilisation professionnelle de l'anglais depuis plus de deux ans. La maîtrise de l'espagnol et/ou du russe est un atout.

- Une expérience dans une startup, dans le domaine des médias ou de l'éducation est un énorme atout.

Type de contrat : CDD

Durée du contrat : 18 mois

**Expérience** Débutant (-3 ans)

**Secteur** Communication, Media & Publicité

**Langue** Anglais

Français