

TOBA – Customer Success Manager

À propos de nous

Nous sommes **TOBA**, un **éditeur de logiciels (FIL)** belge **en pleine croissance**. Depuis **plus de 20 ans**, nous sommes spécialisé dans le développement et l'implémentation des **solutions SIRH** innovantes les moyennes et grandes organisations en Belgique et au Luxembourg, avec une forte concentration sur le secteur des soins.

Avec une équipe d'environ 50 collaborateurs, nous développons des solutions RH puissantes, intuitives et évolutives qui accompagnent plus de 200 000 utilisateurs au quotidien chez environ 250 clients répartis sur plus de 1 000 sites.

Afin de continuer à accompagner nos clients **après l'implémentation** et de continuer à grandir à leurs côtés, nous recherchons un(e) **Customer Success Manager** de guider nos **clients flamands** et de se consacrer particulièrement à nos **clients francophones**.

Votre rôle

En tant que **Customer Success Manager (CSM)**, vous devenez la personne de référence pour nos clients, **francophones et néerlandophones**, une fois que nos consultants SIRH ont finalisé l'implémentation initiale. Vous assurez un suivi proactif de l'utilisation de nos logiciels, conseillez les clients dans leurs changements et veillez à ce qu'ils tirent pleinement profit de nos solutions.

Vous ne faites pas que gérer les relations : vous êtes **à l'écoute du client, faites preuve d'analyse et de stratégie**. Vous vous appuyez sur les données d'utilisation et les feedbacks du client pour **identifier les opportunités**, formuler des propositions d'amélioration et guider les clients dans l'optimisation continue de leurs processus.

En bref: vous êtes le **pont entre le client et la technologie**, et grâce à votre approche, les clients sont non seulement satisfaits, mais deviennent également de fiers **ambassadeurs de TOBA**.

Pour nos grands comptes stratégiques, vous jouez un rôle moteur dans l'organisation des **Quarterly Business Reviews (QBR)**: des moments durant lesquelles vous faites des rétrospectives et prospectives avec le client, vous regardez vers l'avenir et détectez de nouvelles opportunités de croissance.

Votre mission

- Garder un contact proactif avec vos clients après l'implémentation, pour veiller à une **expérience utilisateur fluide, une adoption maximale et une collaboration durable**.
- Analyser les données clients pour identifier **les opportunités et les risques**.
- Quand le contexte des clients change, offrir un soutien adapté et anticiper leurs besoins.
- Jouer un rôle clé dans les mises à jour, les extensions et les optimisations de logiciels : guider les clients dans **l'adoption de nouvelles fonctionnalités et explorer avec eux les améliorations qu'elles peuvent apporter à leurs processus**.
- Préparer et diriger nos **Quarterly Business Reviews** avec les clients stratégiques.
- Structurer et traduire le feedback des clients afin de fournir des actions d'amélioration concrètes pour notre **équipe Produit**.
- Collaborer avec d'autres équipes **Implémentation, Support et Ventes** pour partager les idées et retours.

- Contribuer activement à l'amélioration de l'adéquation de nos services et logiciels aux besoins du marché.

Votre profil

- Vous avez de l'expérience dans une **fonction axée sur la relation client au sein d'un environnement logiciel ou du SaaS**.
- Vous communiquez clairement, avez une pensée analytique et traduisez les retours clients en actions concrètes.
- Vous vous sentez à l'aise dans un rôle où **la technologie s'intègre aux processus RH**.
- Vous travaillez de manière structurée, avec le souci du détail et du suivi.
- Vous prenez en charge vos clients et savez établir des priorités dans un environnement dynamique.
- Vous vous exprimez aisément en **français** comme en **néerlandais**. L'anglais est un plus.

Notre offre

- Une fonction avec **un véritable impact** sur la satisfaction client et l'utilisation des produits.
- **La liberté et la flexibilité** du travail hybride (3 sites + télétravail).
- Une **PME soucieuse de ses collaborateurs**, avec des lignes de communication courtes, une hiérarchie réduite et une confiance élevée.
- Un **salaire compétitif**, complété par des **avantages extralégaux** qui font vraiment la différence (chèques-repas, indemnités de frais, ordinateur portable et téléphone).
- De plus, vous pouvez compter sur un **système de bonus qui récompense l'engagement et encourage la croissance**.
- **Une voiture de société + une carte carburant/recharge**.
- **De réelles opportunités de carrière** au sein de l'équipe Customer Success ou d'autres équipes.
- **Des opportunités annuelles de formation** et une marge de manœuvre pour prendre des initiatives.
- **Un jour de congé supplémentaire le jour de votre anniversaire**

Prêt(e) à faire toute la différence pour nos clients ?

Envoyez-nous votre CV et une courte lettre de motivation !