

À propos de CashSentinel

CashSentinel est une fintech qui conçoit et exploite des solutions de contrat numérique et de paiement, destinées aux places de marchés en ligne européennes. Nos clients opèrent dans divers domaines tels que l'automobile, l'immobilier, les stations de ski et les pharmacies en ligne.

L'entreprise est profitable et augmente son volume d'affaires de plus de 150 % chaque année. Elle est composée de quatre entités juridiques (Espagne, Suisse, France et Royaume-Uni) et emploie environ 25 personnes, principalement basées à Barcelone, en Espagne, et à Lausanne, en Suisse.

Votre mission

En tant que Customer Success Manager, vous êtes le point de contact privilégié de nos clients après leur onboarding.

Votre objectif est de garantir leur satisfaction, favoriser leur adoption de nos solutions et développer des relations durables génératrices de valeur pour les clients comme pour CashSentinel.

Vous accompagnez chaque compte dans la création de valeur, tout en identifiant les opportunités de développement commercial et les axes d'amélioration de nos produits.

Vous travaillez en étroite collaboration avec les équipes Sales, Product, Operations et Compliance afin d'offrir une expérience client fluide et cohérente.

Vos responsabilités

Maximiser l'adoption, la satisfaction et la fidélisation :

- Piloter l'onboarding des nouveaux clients.
- Réduire le Time-to-Value afin de permettre une adoption rapide de la plateforme.
- Former les utilisateurs et partager les bonnes pratiques.
- Comprendre les enjeux métiers des clients et les accompagner dans l'utilisation optimale de nos solutions.
- Suivre les indicateurs d'utilisation et favoriser l'adoption des fonctionnalités clés.
- Développer une relation de confiance avec chaque client.
- Organiser des revues de compte régulières (Business Reviews).
- Mesurer et améliorer la satisfaction client (NPS, CSAT).
- Identifier les risques de désengagement ou de churn et mettre en œuvre des plans d'action adaptés.
- Garantir un haut niveau de qualité de service.

Générer de la croissance en développant les comptes :

- Identifiez les opportunités d'upsell et de cross-sell ;
- Accompagnez les renouvellements de contrats ;
- Développez les revenus des comptes existants ;
- Contribuez à l'amélioration de l'Annual Recurring Revenue (ARR) et du Net Revenue Retention (NRR).
- Participer à l'amélioration continue de l'expérience client.
- Travailler avec les équipes Operations, Compliance et Engineering pour garantir le bon déroulement des projets et des transactions.

Contribuer à la structuration du Customer Success :

- Définir et améliorer les parcours clients.
- Mettre en place des Customer Health Scores.
- Participer à l'automatisation des campagnes de communication.
- Documenter les bonnes pratiques.
- Contribuer à l'amélioration continue des processus afin de soutenir la croissance de CashSentinel.

Profil recherché

- Formation supérieure (Business, Management ou équivalent).
- 3 à 5 ans minimum d'expérience en Customer Success, Account Management, Customer Experience ou gestion de comptes B2B.
- Une expérience en fintech, SaaS, proptech, banque ou services financiers constitue un véritable atout.
- Excellentes compétences relationnelles et forte orientation client.
- Excellentes capacités de communication écrite et orale (français et anglais, l'allemand est un plus).
- Forte capacité d'organisation et de priorisation.
- Esprit analytique et capacité à résoudre des problèmes.
- Autonomie, proactivité et sens des responsabilités.
- Aisance dans un environnement en forte croissance.

Compétences recherchées

- Gestion de portefeuille clients B2B
- Onboarding et formation clients
- Customer Journey
- Customer Health Monitoring
- Gestion de projet
- Résolution de problèmes
- Analyse de données clients
- CRM (HubSpot, Salesforce ou équivalent)
- Maîtrise de Microsoft Office et Google Workspace

Ce que nous offrons

- L'opportunité de rejoindre une fintech en pleine croissance.
- Un environnement entrepreneurial où chaque collaborateur a un impact direct.
- Une équipe internationale, dynamique et bienveillante.
- Des projets innovants à forte valeur ajoutée.
- Une culture basée sur la confiance, l'autonomie et la collaboration.
- Des possibilités d'évolution au sein de l'entreprise.

Autres conditions

- Contrat permanent 39h/semaine
- Date de début: 1er août 2026
- Salaire à discuter selon expérience
- Bureaux au cœur de Barcelone, à 5 minutes de la Casa Batlló
- Travail du lundi au vendredi (horaires de bureau)

Intéressé par ce poste ? Envoie-nous ta candidature à : jobs@cashsentinel.com