

# Etienne Gaumery

Partner Success Officer | Onboarding partenaires •

Support applicatif • Formation • Feedback produit

Flowwa • Toulouse (Hybrid)

38 ans • CDI • Temps plein • Disponible immédiatement • Permis B

📞 +33 6 20 56 82 57

✉️ gaumery@hotmail.com



## 👤 À propos

Partner Success orienté service, habitué aux environnements SaaS et aux réseaux de partenaires. J'aime transformer des parcours complexes en étapes claires : diagnostic, paramétrage, formation, support. À la tête de Galerie Joséphine, j'ai accompagné des distributeurs et clients B2B dans trois langues, animé des sessions à distance, documenté chaque use case dans Notion/Brevo pour que chacun monte en compétence en toute autonomie.

Mon expérience chez Catawiki m'a donné les bons réflexes de support : écoute active, rigueur dans le suivi des tickets, remontée d'incidents vers les équipes produit/tech et tests fonctionnels avant déploiement. Aujourd'hui en MBA marketing digital, je continue à relier produit, support et partenaires via Make, Notion, Brevo et Figma. Je cherche à mettre cette énergie au service de Flowwa pour épauler les distributeurs, sécuriser les déploiements et nourrir les roadmaps avec un feedback terrain précis.

## 💻 Compétences clés

### Accompagnement partenaires

Diagnostic besoins distributeurs & clients finaux

Démonstrations & ateliers de prise en main

Suivi personnalisé en FR/EN/ES

### Déploiement & support applicatif

Paramétrage SaaS et gestion des accès

Conduite du changement & plan de déploiement

Suivi tickets, SLA et résolutions

### Formation & documentation

Conception modules e-learning & guides pas-à-pas

Sessions live / hybrid et tutoriels vidéo

Base de connaissances Notion / Brevo

### Feedback produit & qualité

Collecte besoins, priorisation et comités produit

Rédaction specs fonctionnelles & user stories

Tests fonctionnels et validation avant release

### Pilotage projets & reporting

Planification, jalons et points hebdomadaires

Suivi KPIs adoption, satisfaction, flux traités

Synthèses claires pour partenaires & produit

### Outils & soft skills

Notion, Make, Brevo, Freshdesk, Jira, Figma

Sens du service, esprit d'analyse, persévérance

Travail hybride, communication claire, autonomie

## Formation

### MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 – Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Parcours Customer/Partner Success orienté SaaS : onboarding utilisateurs, animation de formations, CRM (Brevo, Make) et documentation produit. Projets : plans de déploiement, bases de connaissances Notion, dashboards KPIs (adoption, satisfaction, flux) et retours terrain pour la roadmap.

### Développement d'applications web (bootcamp)

Jan 2024 – Mar 2024 • Le Wagon, Bordeaux

HTML, CSS, Sass, Bootstrap, JavaScript ES6, Responsive Design, PostgreSQL, git, GitHub, Ruby on Rails. Développement de projets et mise en production d'applications web. Intégration web, intégration de maquettes, animations JavaScript et responsive design mobile first.

### MBA International Business of Art

2011 – 2013 • ICART, Paris

## Expériences

### Galerie Joséphine - Fondateur

Bordeaux • Mai 2019 - Aujourd'hui

Pilotage Partner Success pour un réseau d'experts : cadrage des besoins, paramétrage des outils, animation de démos live, rédaction de guides pas-à-pas et suivi support niveau 1. Mise en place CRM Notion/Brevo, automatisations Make, gestion des tickets et boucles de feedback vers les développeurs. Coordination des points hebdos, respect des engagements contractuels et documentation bilingue.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

Amsterdam, Pays-Bas • Juil. 2016 - Jan. 2018

Partner/Customer Success pour une marketplace internationale : onboarding fonctionnel de 3 000+ vendeurs, coaching sur les process, suivi des indicateurs (NPS >90 %, temps de résolution, taux de conversion) dans Salesforce. Gestion des tickets, escalade vers Produit/Tech, tests fonctionnels avant release et animation de webinaires de mise à jour.

### Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

Support déploiement et documentation : préparation des ventes aux enchères, paramétrage des comptes clients, rédaction des supports de formation et assistance temps réel pendant les opérations. Reporting CA, consolidation des retours utilisateurs et diffusion des informations vers les experts et équipes marketing.

## Langues

 Français (Natif)  Anglais (Courant)  Espagnol (Intermédiaire)

## Centres d'intérêt

 **Bénévolat** : Change Now, maraudes alimentaires, actions solidaires

 **Voyages** : découvertes, langues et rencontres

 **Art & expositions** : galeries, musées, scènes locales

 **Sports** : trail, surf, planche à voile, golf, tennis, padel