

# Etienne Gaumery

Customer Success Manager – Candidature Boost

Bordeaux • Télétravail 100% (déplacements ponctuels pharmacies) •

Propose un rythme 1 semaine cours / 2 semaines entreprise

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## À propos

Formé à l'ICART (MBA International Business of Art) puis au bootcamp Le Wagon, j'ai évolué sur des rôles orientés relation client où écoute active, pédagogie et suivi d'équipes hybrides garantissent la réussite des campagnes digitales.

À MyDigitalSchool Bordeaux (MBA Communication & Marketing Digital), je mets ces compétences à l'épreuve de projets concrets : onboarding utilisateurs, création de parcours de formation, animation de communautés à distance, analyses d'usage via Notion, Excel et outils CRM, puis co-construction de plans d'amélioration avec les équipes produit.

Je propose à Boost un engagement en alternance (1 semaine de cours / 2 semaines en entreprise) pour former et coacher vos pharmacies, documenter leurs cas d'usage, résoudre leurs incidents avec empathie et partager à vos développeurs des feedbacks actionnables depuis le télétravail.

## Compétences clés

### Accompagnement & formation clients

Onboarding pas-à-pas & webinaires live      Création de guides, FAQ, vidéos tutorielles

Coaching individuel et suivi adoption

### Support & relation clients

Traitement tickets & incidents multi-canaux      Négociation solutions & gestion situations sensibles

Animation communautés pharmacies & groupes privés

### Outils & CRM

HubSpot, Zendesk, Intercom (ou équivalents)      Suites Google & Microsoft (Excel TCD, automatisations)

Notion, Loom, outils de ticketing internes

### Data & amélioration continue

Analyse KPI (usage, satisfaction, rétention)      Boucles de feedback produit / dev

Optimisation process & bases de connaissances

### Soft skills

Empathie & écoute active

Pédagogie & assertivité positive

Autonomie en télétravail & sens du service

## ◊ Formation

### Formation continue communication & marketing digital

2025 – en cours • Bordeaux

Gestion de projets de communication, rédaction web SEO, animation de communautés, design de newsletters, monitoring des performances digitales et coordination d'événements • rythme alterné (1 semaine dédiée à la formation / 2 semaines en mission)

### Développement d'applications web (bootcamp)

Jan 2024 – Mar 2024 • Le Wagon, Bordeaux

HTML, CSS, JavaScript, Figma, PostgreSQL, Ruby on Rails • Développement d'applications web complètes

### MBA International Business of Art

2011 – 2013 • ICART, Paris

Commerce international, liaison avec la clientèle, gestion de projets culturels

## ✿ Expériences

### Galerie Joséphine - Fondateur & Directeur

Mai 2019 - Aujourd'hui

Bordeaux & Paris - Customer success & accompagnement digital

Accompagnement sur-mesure de 80 clients B2B/B2C : diagnostic des besoins, onboarding aux outils sociaux, création de guides d'usage et coaching individualisé • Support quotidien (email, visio, téléphone) pour résoudre incidents, optimiser les campagnes et mesurer la satisfaction • Capitalisation des feedbacks dans Notion, priorisation des demandes et co-construction d'évolutions produit avec les prestataires tech.

### Catawiki - Customer Service Representative

Juil. 2016 - Jan. 2018

Remote - Support client marketplace & qualité service

Gestion d'un portefeuille de vendeurs premium : formations à distance, audits de qualité et accompagnement sur l'utilisation de la plateforme • Résolution de tickets complexes (FR/EN) en coordination avec les équipes produit et finance, mise en place de playbooks et macros • Analyse hebdomadaire des KPI (NPS, temps de réponse, taux de résolution) et recommandations pour renforcer la satisfaction et la rétention.

### Christie's - Bids Office Assistant

Avr. 2015 - Déc. 2015

Paris - Relation clients & accompagnement VIP

Point de contact privilégié pour les collectionneurs : onboarding aux services d'enchères, tutoriels d'inscription et assistance en direct lors des ventes • Coordination avec les équipes CRM, juridique et logistique pour sécuriser les parcours clients, gérer les litiges et garantir un suivi personnalisé • Reporting journalier des retours clients, synthèse des irritants et propositions d'amélioration continue auprès de la direction commerciale.

## 🌐 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

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