

# Etienne Gaumery

Customer Success Manager | Onboarding SaaS •

Fidélisation • Upsell / Cross-sell • CRM & KPIs

ComptaTech • Full Remote (France)

38 ans • CDI • À partir de 45K + variable • Disponible immédiatement

• Permis B

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## À propos

Customer Success Manager avec une solide expérience en gestion de portefeuilles B2B, accompagnement de clients exigeants et déploiement de solutions digitales. À la tête de Galerie Joséphine, j'ai orchestré l'onboarding de partenaires (galeries, experts, cabinets) sur nos outils, défini les parcours de paramétrage, assuré la conduite du changement et piloté un support multilingue.

Chez Catawiki, j'ai géré un portefeuille international de comptes premium (+3 000 utilisateurs) : suivi proactif, prévention du churn, plans d'action sur mesure et coordination étroite avec les équipes produit/tech. Habitué à tenir un CRM à jour (Salesforce, HubSpot), à analyser les KPIs (adoption, satisfaction, revenus) et à présenter des reportings clairs. Connaissance opérationnelle des enjeux comptables et administratifs via la gestion d'activité, appétence pour les environnements SaaS et collaboration directe avec des experts-comptables partenaires.

## Compétences clés

### Onboarding & conduite du changement

Diagnostic besoins fonctionnels & comptables

Paramétrage de plateformes SaaS

Formation utilisateurs & documentation

### Suivi client & relation de proximité

Portefeuille comptes stratégiques (TPE/PME, cabinets)

Revues trimestrielles & plans d'action

Support multilingue FR/EN/ES

### Fidélisation, upsell & cross-sell

Détection opportunités & qualification besoins

Business reviews avec décideurs financiers

Négociation d'extensions et renouvellements

### Pilotage KPIs & CRM

Salesforce, HubSpot, Notion, Make

Tableaux de bord adoption, NPS, churn

Reporting exécutif & feedback produit

### Collaboration Produit / Tech / Sales

Remontée feedback utilisateurs & co-construction roadmap

Coordination incidents & arbitrage priorités

Alignement avec sales sur plans de comptes

### Soft skills & expertise métier

Culture comptable & process administratifs

Autonomie full remote, sens du service, rigueur

Communication claire avec experts-comptables

## ◊ Formation

### MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 – Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Parcours Customer Success & Product-led growth : onboarding utilisateurs, pilotage de la satisfaction, stratégie CRM (HubSpot, Make) et optimisation des parcours SaaS. Projets : programmes d'adoption, playbooks de support, matrices de churn risk et dashboards d'indicateurs financiers (MRR, NRR, NPS).

### 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

Customer Success full-cycle : qualification, onboarding et accompagnement d'un portefeuille B2B international (galeries, marchands, cabinets partenaires). Paramétrage des outils, formation des équipes, suivi trimestriel, plans de succès individuels et animation de la communauté. Mise en place d'un CRM (Notion + HubSpot), scoring adoption, prévention churn et upsell de services (shootings, logistique, contenu).

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Gestion d'un portefeuille de 3 000+ vendeurs/collectionneurs (B2B2C) : onboarding fonctionnel, coaching sur les process de vente, suivi des indicateurs (NPS >90 %, temps de résolution, taux de conversion) dans Salesforce. Coordination avec Produit/Tech pour prioriser les évolutions, rédaction de rapports d'usage, détection d'opportunités d'upsell et accompagnement des comptes stratégiques sur des lancements internationaux.

### Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 – Déc. 2015

Coordination opérationnelle des ventes aux enchères : relation de proximité avec les collectionneurs, préparation administrative des dossiers, paramétrage des comptes et support temps réel pendant les ventes. Reporting CA, consolidation des feedbacks clients et collaboration avec les experts pour améliorer les parcours acheteurs et vendeurs.

## 🌐 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