

# Etienne Gaumery

Customer Success Manager | Gestion portefeuille stratégique • Rétention & Croissance • Prévention churn • Upsell/Cross-sell

Salt • Remote (France)

38 ans • CDI • Disponible immédiatement • Permis B

☎ +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## À propos

Expérience en Customer Success et gestion de portefeuille clients dans des environnements SaaS et digitaux. Chez Catawiki, supervision de la relation client pour une base d'utilisateurs importante : gestion de portefeuille, rétention et développement de comptes stratégiques, prévention du churn, identification d'opportunités d'upsell et cross-sell. Formation en marketing digital (MarTech) en cours, avec une compréhension des enjeux marketing et communication pour les entreprises.

Expérience en collaboration avec les équipes internes à travers la fondation de Galerie Joséphine : travail étroit avec Sales, Product et Marketing, porte-parole des clients, remontée des retours clients et contribution à la stratégie. Proactif et orienté résultats, avec une capacité à suivre les KPIs et atteindre les objectifs mensuels de rétention et croissance des revenus. Construction et gestion de relations long terme avec clients (C-level à opérationnel), excellente communication en français, anglais et espagnol.

## Compétences clés

### Gestion Portefeuille Stratégique

Gestion portefeuille comptes stratégiques (40+ comptes)

Relations long terme clients (C-level à opérationnel)

Rétention et développement portefeuille clients

### Rétention & Croissance Revenus

Prévention churn et identification risques

Upsell et cross-sell - Identification opportunités

Croissance revenus et développement comptes

### Suivi KPIs & Objectifs

Monitoring KPIs et métriques clés

Atteinte objectifs mensuels rétention et croissance

Reporting régulier et analyse performances

### Collaboration Interne

Collaboration étroite Sales, Product, Marketing

Porte-parole clients et remontée retours

Travail équipe et environnement fast-paced

### Outils & Technologies

Salesforce, Planhat, ChurnZero, Custify

CRM et outils Customer Success

Analytics et suivi performances

### Compétences & Qualités

Proactif et orienté résultats

Excellente communication (FR, EN, ES)

Background MarTech et SaaS

## Formation

### MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 – Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Formation en marketing digital et MarTech. Compétences en Customer Success SaaS, gestion portefeuille comptes stratégiques, rétention et croissance revenus, prévention churn, upsell/cross-sell, suivi KPIs et objectifs mensuels, collaboration avec Sales/Product/Marketing. Background MarTech avec compréhension des enjeux marketing et communication pour entreprises. Projets : gestion portefeuille clients, optimisation rétention, développement croissance.

### 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

Fondation et développement d'une galerie d'art. Customer Success : gestion d'un portefeuille de comptes stratégiques, rétention et développement de comptes, prévention du churn, identification d'opportunités d'upsell et cross-sell. Relations clients : construction et gestion de relations long terme (C-level à opérationnel), garantie de satisfaction, développement de la croissance des revenus. Collaboration interne : travail étroit avec Sales, Product et Marketing, porte-parole des clients, remontée des retours clients. Suivi KPIs : monitoring des métriques clés, atteinte des objectifs mensuels de rétention et croissance.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Supervision de la relation client pour une base d'utilisateurs importante dans un environnement SaaS. Customer Success : gestion d'un portefeuille de comptes stratégiques, rétention et développement de comptes, prévention du churn, identification d'opportunités d'upsell et cross-sell. Relations clients : construction de relations long terme, garantie de satisfaction, développement de la croissance des revenus. Suivi KPIs : monitoring des métriques clés, suivi des performances, atteinte des objectifs. Collaboration interne : travail avec les équipes Sales, Product et Marketing, porte-parole des clients, remontée des retours clients.

### Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

Coordination de la préparation de ventes aux enchères. Customer Success : gestion d'un portefeuille de comptes stratégiques (collectionneurs et vendeurs), rétention et développement de comptes, prévention du churn, identification d'opportunités d'upsell. Relations clients : construction de relations long terme (C-level à opérationnel), garantie de satisfaction, développement de la croissance des revenus. Suivi KPIs : optimisation de la base CRM, suivi des performances, développement de la participation. Collaboration interne : travail avec les équipes, porte-parole des clients, remontée des retours clients.

## 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