

Etienne Gaumery

Customer Success Manager - Fintech | Onboarding • Support • Upsell/Cross-sell • NPS/Churn/CSAT

LITY / Partenaire Fintech • Bordeaux / Canéjan, Nouvelle-Aquitaine

38 ans • CDI • Disponible immédiatement • Permis B

☎ +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



À propos

Expérience solide en relation client et gestion de portefeuille clients dans des environnements digitaux et dynamiques. Chez Catawiki, supervision de la relation client pour une large base d'utilisateurs avec un taux de satisfaction élevé : onboarding, support, suivi personnalisé, identification des besoins et développement de la satisfaction client. Chez Christie's, gestion d'une base CRM importante avec optimisation de la participation et alignement entre interlocuteurs opérationnels et décisionnaires.

Formation au Wagon en développement web et maîtrise des outils no-code (Make) pour automatiser les processus et optimiser le suivi client. Expérience en early-stage à travers la fondation de Galerie Joséphine : capacité à évoluer dans un environnement sans cadre établi, à structurer des processus, à prendre des initiatives et à contribuer à la construction d'un pôle. Organisé, réactif et à l'aise pour gérer un fort pic d'activité tout en contribuant à la structuration du pôle Customer Success.

Compétences clés

Customer Success Management

Onboarding client et prise en main solution

Support et suivi personnalisé clients

Alignement interlocuteurs opérationnels et C-level

Upsell & Cross-sell

Identification opportunités produits/services complémentaires

Développement CA et expansion client

Gestion portefeuille clients et fidélisation

Métriques & Structuration

NPS, Churn, CSAT - Suivi et amélioration

Structuration pôle Customer Success

Projets transverses et contribution stratégique

Relation Client & Communication

Gestion relation client multi-niveaux

Animation communautés et fidélisation

Communication claire et adaptée aux interlocuteurs

Outils & Technologies

CRM, outils SaaS, plateformes digitales

Make (automatisation no-code)

Reporting et analytics clients

Environnement Early-Stage

Adaptabilité environnement sans cadre établi

Gestion pic d'activité et structuration processus

Organisation, réactivité et prise d'initiatives

Formation

MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 – Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Formation en marketing digital et gestion client. Compétences en Customer Success, onboarding client, support et suivi, upsell/cross-sell, gestion de portefeuille clients, métriques (NPS, Churn, CSAT), structuration de pôles, analytics et reporting. Projets : gestion relation client SaaS, développement satisfaction client, identification opportunités business.

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 dans un contexte early-stage. Customer Success : gestion complète du portefeuille clients, onboarding personnalisé, suivi régulier et développement de la satisfaction. Identification d'opportunités d'upsell et cross-sell pour développer le CA. Structuration des processus client dans un environnement sans cadre établi. Gestion CRM et optimisation de la relation client multi-niveaux.

Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Supervision de la relation client pour une large base d'utilisateurs avec un taux de satisfaction élevé. Customer Success : onboarding des nouveaux clients, support et suivi personnalisé, veille à la bonne prise en main de la plateforme. Identification des besoins clients et opportunités d'upsell/cross-sell. Gestion de portefeuille clients, fidélisation et développement de la satisfaction. Animation de la communauté et alignement entre utilisateurs opérationnels et décisionnaires.

Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

Coordination de la préparation de ventes aux enchères. Customer Success : gestion d'une base CRM importante, optimisation de la participation client, alignement entre interlocuteurs opérationnels et C-level. Support client : suivi personnalisé des collectionneurs et vendeurs, veille à la satisfaction et développement de la fidélisation. Identification d'opportunités d'expansion et contribution à la structuration des processus client.

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