

# Etienne Gaumery

## Customer Success Manager Junior – Candidature Diduenjoy

Bordeaux • Mobilité Paris • Disponible pour stage 6 mois (proposer  
alternance)

☎ +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 développé une solide expérience en gestion de projet et relation client BtoB. De Christie's à Catawiki, en passant par la création de la Galerie Joséphine, j'ai accompagné des clients grands comptes, géré des portefeuilles clients et participé à l'onboarding sur des plateformes SaaS.

À MyDigitalSchool Bordeaux (MBA Communication & Marketing Digital), je mets ces compétences à l'épreuve de projets concrets : gestion de portefeuilles clients, création de guides utilisateurs, formations et production de benchmarks. Autonome et organisé, je sais jongler entre plusieurs projets tout en garantissant une expérience utilisateur fluide.

Je comprends que vous recherchez un stagiaire pour 6 mois et je respecte ce cadre. Je tente néanmoins ma chance pour vous proposer un engagement en alternance (1 semaine de cours / 2 semaines en entreprise) afin de concilier ma formation et une contribution continue à l'accompagnement de vos clients grands comptes. Curieux des plateformes SaaS et enthousiaste à l'idée de rejoindre une startup à forts enjeux technologiques, je suis prêt à dépasser les objectifs.

### Compétences clés

#### Customer Success & gestion de portefeuille

Gestion portefeuille clients grands comptes

Onboarding & présentation fonctionnalités plateforme

Accompagnement implémentation solution SaaS BtoB

Résolution incidents & garantie expérience utilisateur fluide

#### Projets transversaux & collaboration

Création user guides & documentation

Formations clients & production de benchmarks

Collaboration équipes Support & Tech

Amélioration utilisation plateforme

#### Outils & compétences

Excel & PowerPoint (maîtrise avancée)

Intercom, Slack, outils SaaS

No-code : Cursor, Make

Anglais courant (oral & écrit)

Autonomie, organisation & gestion multi-projets

## 📌 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

### 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 & gestion portefeuille clients

Gestion d'un portefeuille de 80 clients B2B/B2C : accompagnement dans l'implémentation de solutions digitales, onboarding personnalisé et présentation des fonctionnalités • Projets transversaux : création de user guides, formations clients et production de benchmarks pour améliorer l'utilisation des outils • Résolution rapide d'incidents en collaboration avec les prestataires tech pour garantir une expérience utilisateur fluide • Travail en autonomie, organisation et gestion multi-projets avec maîtrise d'Excel et PowerPoint pour reporting et présentations.

### Catawiki - Customer Service Representative

Juil. 2016 - Jan. 2018

Remote - Customer Success marketplace SaaS BtoB

Gestion d'un portefeuille de vendeurs premium sur une plateforme SaaS internationale : onboarding, accompagnement dans l'utilisation de la solution et résolution d'incidents • Formation aux outils de la plateforme : création de guides utilisateurs, tutoriels et suivi de l'adoption • Collaboration étroite avec les équipes Support et Tech : remontée des besoins clients, tests fonctionnels et propositions d'amélioration pour optimiser l'utilisation de la plateforme • Analyse de KPI (satisfaction, rétention) et production de benchmarks pour améliorer l'expérience utilisateur.

### Christie's - Bids Office Assistant

Avr. 2015 - Déc. 2015

Paris - Accompagnement clients grands comptes & formation

Accompagnement de clients grands comptes lors de 15 ventes : onboarding aux services d'enchères, présentation des fonctionnalités et résolution rapide d'incidents techniques • Formation des maisons de ventes aux outils digitaux : création de documentation, tutoriels et suivi de l'adoption • Collaboration avec les équipes internes (CRM, juridique, IT) pour garantir une expérience utilisateur fluide et améliorer les outils • Gestion multi-projets, autonomie et organisation pour jongler entre plusieurs clients et missions simultanées.

## 🌐 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