

Etienne Gaumery

Candidat alternance Customer Success Marketplace

Showroomprivé • Disponibilité janvier 2026

☎ +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com

🌐 github.com/Sooruz85



👤 À propos

Passionné par le e-commerce et les marketplaces, je candidate à l'alternance Customer Success Marketplace de Showroomprivé. Même si mon parcours s'est bâti sur le conseil digital, je tente ma chance pour rejoindre vos équipes et contribuer à une expérience client irréprochable.

Étudiant à MyDigitalSchool, je recherche une alternance au rythme fixe 1 semaine de cours / 2 semaines en entreprise. Je suis disponible dès janvier 2026 pour soutenir la Head of Customer Success Marketplace et les customer success managers dans leurs plans d'action qualité.

Je pilote déjà des diagnostics qualitatifs et quantitatifs : suivi d'avis clients, mesure de NPS, identification des irritants et animation d'ateliers pour cadrer les actions correctives (RACI, roadmaps, KPI). J'accompagne partenaires et équipes internes, du support post-vente aux reportings mensuels.

À l'aise avec les outils data (Power BI, Looker, Excel avancé) et en auto-formation sur Mirakl, je collabore en français et en anglais, avec un bon niveau en espagnol, pour sécuriser l'onboarding des marques et orchestrer les signalements clients multi-équipes.

💻 Compétences clés

Conseil digital & transformation

Recueil des besoins & cadrage Cartographie parcours & pain points Plans d'action & matrices RACI
Benchmark solutions & best practices

Pilotage projets & méthodologies

Animation ateliers & comités Approches UX & design thinking Méthodes agiles & gouvernance
Suivi KPI & restitutions exécutives

Data & outils digitaux

Power BI, Looker Studio, GA4 Suite Microsoft 365 & Google Workspace CRM & plateformes collaboratives
Mirakl (auto-formation) Automation (Make, Zapier, scripts)

Communication & relation client

Business reviews & storytelling Supports de décision & pitches offres Coaching utilisateurs & tutoriels
FR/EN courant, espagnol intermédiaire

Soft skills

Esprit d'analyse & synthèse

Orientation client & résultats

Gestion des priorités & résilience

Coopération transverse & leadership

📌 Formation

Formation continue communication & marketing digital

2025 – en cours • Bordeaux

Gestion de projets de communication, production de contenus, animation de communautés, coordination d'événements, outils numériques, automation et veille stratégique • 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 - Oct. 2025

Bordeaux & Paris - Conseil digital & expérience client

Diagnostic des parcours visiteurs et clients (online/offline), identification des irritants et priorisation des chantiers • suivi des avis clients, analyse NPS et construction de plans d'amélioration qualité • animation d'ateliers co-design avec partenaires et équipes internes pour aligner vision produit, communication et expérience utilisateur • reporting mensuel sur les KPIs (trafic, engagement, ventes) et recommandations pour la direction.

Catawiki - Customer Service Representative

Juil. 2016 - Jan. 2018

Remote - Customer success & transformation digitale

Recueil des besoins des vendeurs internationaux et cadrage des parcours digitaux (inscription, enchères, suivi achats) • mise en place de tableaux de bord de performance, suivi SLA et alertes service pour prioriser les actions correctives • gestion des escalades clients en lien avec service client, juridique et technique • création de guides, FAQ et scripts multilingues pour outiller les équipes internes et la base vendeurs.

Christie's - Bids Office Assistant

Avr. 2015 - Déc. 2015

Paris - Coordination projets & parcours clients

Animation du Bids Office : cartographie des parcours acheteurs, sécurisation des points de friction et amélioration continue des scripts clients • pilotage des indicateurs (participation, NPS, CA) et restitution aux managers pour prioriser les actions • coordination transverse avec marketing, juridique, monétique et logistique pour traiter les signalements sensibles et garantir un onboarding fluide des clients VIP.

🌐 Langues

🇫🇷 Français (Natif) 🇬🇧 Anglais (Courant) 🇪🇸 Espagnol (Intermédiaire)


💖 Centres d'intérêt

🍷 **Gastronomie artisanale** : boulangeries engagées, sourcing local, veille food trends

🍷 **Culture vin** : caves et conservation, découvertes vigneronnes, œnotourisme


📰 **Veille culturelle** : politiques publiques, dynamiques territoriales, initiatives artistiques

📷 **Photo & vidéo** : formats courts outdoor, storytelling visuel, montage agile

 **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