

Etienne Gaumery

Customer Success Manager Junior | Onboarding •
Formation clients • Satisfaction & Fidélisation •
Collaboration interne

Kare • Remote (France)

38 ans • CDI • Disponible immédiatement • Permis B

☎ +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



👤 À propos

Intérêt pour la relation client et la satisfaction client, avec des expériences variées dans ces domaines. Chez Catawiki, supervision de la relation client pour une base d'utilisateurs importante : formation et éducation des clients, réponse aux questions, mise à disposition de connaissances et ressources. Qualités rédactionnelles développées à travers la création de contenus, rédaction de newsletters et documentation client.

Expérience en collaboration interne à travers la fondation de Galerie Joséphine : porte-parole des clients auprès des équipes, remontée des retours clients récurrents et pertinents, travail avec différentes équipes pour trouver des solutions. Autonome, avec une capacité à mettre les mains dans le cambouis pour trouver des solutions par soi-même. Adaptabilité et prise d'initiatives, organisation et rigueur pour gérer l'ensemble du cycle de vie des clients et garantir leur satisfaction au quotidien.

💻 Compétences clés

Formation & Suivi Clients

Formation et éducation clients sur le produit Réponse aux questions et support client

Mise à disposition connaissances (vidéos, articles, aide)

Onboarding & Cycle de Vie Client

Onboarding nouveaux clients Gestion ensemble du cycle de vie clients Upsell et identification opportunités

Satisfaction & Fidélisation

Garantie satisfaction clients au quotidien Fidélisation et développement relation durable

Suivi personnalisé et proactivité

Collaboration Interne

Porte-parole clients auprès équipes internes Remontée retours clients récurrents et pertinents

Travail avec équipes pour trouver solutions

Qualités Rédactionnelles

Maîtrise langue française et rédaction Création contenus et documentation Communication claire et adaptée

Autonomie & Adaptabilité

Autonome et prise d'initiatives Organisation et rigueur Adaptabilité et nouveaux défis

Formation

MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 – Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Formation en marketing digital et relation client. Compétences en Customer Success, onboarding clients, formation et éducation clients, satisfaction et fidélisation, collaboration interne, gestion cycle de vie clients, upsell, qualités rédactionnelles, autonomie et adaptabilité. Projets : formation clients, création documentation, optimisation satisfaction client.

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 : formation et éducation des clients, réponse aux questions, mise à disposition de connaissances et ressources (vidéos, articles, documentation). Satisfaction client : garantie de satisfaction au quotidien, suivi personnalisé, fidélisation et développement de relations durables. Collaboration interne : porte-parole des clients auprès des équipes, remontée des retours clients récurrents et pertinents, travail avec différentes équipes pour trouver des solutions. Qualités rédactionnelles : création de contenus, rédaction de newsletters et documentation client.

Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Supervision de la relation client pour une base d'utilisateurs importante. Formation clients : éducation des clients sur le produit, réponse aux questions sur différents sujets, mise à disposition de connaissances et ressources. Satisfaction client : garantie de satisfaction au quotidien, suivi personnalisé, fidélisation. Onboarding : accompagnement des nouveaux clients, gestion du cycle de vie. Collaboration interne : porte-parole des clients, remontée des retours clients, travail avec les équipes pour trouver des solutions.

Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

Coordination de la préparation de ventes aux enchères. Customer Success : formation et éducation des clients (collectionneurs et vendeurs), réponse aux questions, mise à disposition de connaissances. Satisfaction client : garantie de satisfaction, suivi personnalisé, fidélisation. Collaboration interne : porte-parole des clients, remontée des retours clients, travail avec les équipes pour trouver des solutions. Qualités rédactionnelles : rédaction de contenus, création de supports visuels, documentation.

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

