



LAURÈNE WATRELOT

NO-CODE & IA AU SERVICE DE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

CONTACTS

📞 07 64 15 75 17

@ contact@laurene-wat.com

🌐 linkedin.com/in/laurene-watrelot

COMPÉTENCES

No-Code / Low-Code / AI

Make - Experte - Certification niv. 4/4

Airtable | Notion - Experte

FlutterFlow - Intermédiaire

RevOps

Vitality | Hubspot - Experte

Mise en place de l'IA au service des équipes Sales et CS : Modjo | ChatGPT

Soft Skills

Management | Gestion de projet | Audit et mise en place de processus métiers

Utilisation courante des outils métiers : Help Scout | Aircall | Attio

LANGUES

FRANÇAIS

Natif

ANGLAIS Courant (C2 / TOEIC 990)

RÉSUMÉ

Après 5 ans en tant que Head of Customer Success en start-up SaaS B2B, j'ai constaté combien des process clairs et des outils bien choisis sont essentiels pour soutenir la croissance. Aujourd'hui, j'accompagne les entreprises dans la structuration de leurs opérations, en alliant intelligence collective, expertise métier et leviers technologiques.

EXPÉRIENCE

Activité Freelance

Paris, Lille & Remote

Services B2B : structuration, automatisation, IA

2025 - Présent

Membre active de l'association No-Code France et du Cercle des Ops

- Audit et compréhension des processus métier et outils existants
- Co-construction de solutions no-code/IA adaptées aux enjeux internes
- Mise en œuvre de workflows automatisés pour soutenir la croissance

Graneet

Paris

Head of Customer Success

07/2020 - 07/2025

Start-up SaaS B2B | Assurer la rentabilité des PME du BTP

Structuration complète de la fonction Customer Success et des ops clients, de 0 à 700 clients et 2M€ d'ARR

- Première salariée et membre de l'Executive Committee, en charge de **structurer et scaler** l'équipe Customer Success
- **Recrutement, formation et management** d'une équipe de 10 personnes
- Construction du **Customer Journey** de A à Z
- Mise en place d'une **stack RevOps** scalable : Vitality, Hubspot, Modjo | Make, Airtable | Help Scout, Aircall
- **Pilotage des KPIs** : NRR (+5 pts/an via réduction du churn et upsell), NPS 45
- Contribution directe à la **roadmap produit** en portant la voix du client

SNCF Réseau

Paris

Chargée de Projet Transformation Digitale

01/2019 - 06/2019

Agence Grand Paris

- **Recherche utilisateur** et rédaction d'un cahier des charges pour la mise en place d'un outil digital de suivi de chantier
- Travail de **sensibilisation aux outils no-code** de l'écosystème Microsoft 365

ÉDUCATION

Centrale Nantes

2017 - 2020

Diplôme d'ingénieur - Spécialisation Produit & Ville Numérique

Lycée Henri Wallon

2015 - 2017

Classes Préparatoires aux Grandes Écoles - MP*