



SARAH BEY

Customer Success Manager | Product Owner certifiée

+336 98 58 39 81 sarah.bey176@gmail.com

www.linkedin.com/in/sarah-bey1706

EDUCATION

Master of Business Administration
Near East University
Chypre
2017-2019

Licence Management Touristique
ISITT
Maroc
2014-2019

CERTIFICATIONS

- Professional Scrum Product Owner I (PSPO I)
- UX PM
- Devoteam GenAI Level 1

EXPERTISE

- Customer Success Management
- Cartographie du parcours client
- Conception de l'expérience utilisateur (UX)
- Gestion du changement
- Gestion de projet
- Conception produit
- Création de contenu
- Rédaction de contenu
- Design Thinking

PROFIL

Customer Success Manager expérimentée, spécialisée dans l'amélioration de l'expérience client, l'adoption de solutions digitales, et la gestion du changement. Forte capacité à piloter des projets transverses, à former les utilisateurs, et à maximiser la satisfaction client. Passionnée par les SaaS IA, l'UX, et les environnements agiles.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

GRDF

Change Manager - Paris

Avril 2024
Aujourd'hui

Environnement professionnel : DSI
Copilot M365

- Déploiement de l'IA générative de Microsoft (Copilot M365) auprès d'un parc de 15 000 utilisateurs
- Création et analyse des indicateurs clés d'adoption de la solution durant cette expérimentation

LOOP

- Mise en place de l'outil Loop au sein de GRDF
- Formation et communication autour de Microsoft Loop

Transverse :

- Travail de proximité avec la cyber sécurité pour améliorer la stratégie d'adoption des solutions IT en respectant les règles de sécurité informatique.

Environnement technique :

- Copilot , Loop, Planner , Power Apps, Sharepoint, Viva Insight, Viva Engage, Teams

Hubicus BVA Group (SaaS)

PO et Customer Success Manager- Paris

Avril 2023
Avril 2024

Environnement professionnel : équipe Produit - section Customer Success

- Cadrage et analyse des projets clients
- La mise en œuvre et le déploiement du logiciel HQM conjointement avec l'équipe Tech
- Rédaction du cahier de paramétrage et la formation des clients à l'utilisation de l'outil
- Formation des décideurs

LANGUAGE

Anglais

Français

Arabe

- Rédaction des spécifications fonctionnelles à l'équipe Tech
- Monitorer le suivi des plans d'actions
- L'animation des COPIL, workshop et de la présentation des résultats aux clients.
- Suivi et mise à niveau

Environnement technique :

- HQM (SaaS Quality Monitoring), Monday, Excel, Slack, Figma

Zefir (1ière Plateforme de vente immobilière collective)

Mai 2022
Avril 2023

Customer Success Manager - Paris

- Gestion d'un portefeuille client dédié (vendeurs et acquéreurs)

Vendeurs :

- Onboarding des clients (plateforme, documents, home staging, notaires etc..)
- Suivi de la transaction de la signature avec Zefir jusqu'à la signature finale avec les acquéreurs.

Acquéreurs :

- Aide à l'obtention du financement des clients
- Gestion et suivi de la relation clientèle
- Amélioration du parcours d'acquisition et réduction du Churn
- Amélioration du process de rédaction des compromis de ventes
- Closing des deals les plus complexes.

Projets transverses :

Amélioration du parcours client (coordination entre les services ops - sales - success - investment - IT)

Environnement technique :

Hubspot, Slack, DocuSign, Aircall, Zendesk, Figma, Notion

Centre Marceau - Structure médicale

Juin 2021
Avril 2022

Product Manager - Paris

- Gestion des données et élaboration de rapports de performance
- Encadrement d'une équipe de 24 conseillers patients
- Supervision des réclamations et des demandes spécifiques
- Mise en place d'actions visant à augmenter les achats des clients

Environnement technique :

- Doctolib, 3CX, Excel

SID (Société Industrielle de Diffusion)

Février 2020
Juin 2021

Customer Relationship Manager - Paris

- Prospection et fidélisation client
- Création de campagnes marketing et commerciales
- Gestion des demandes en ligne et des réclamations
- Développement de la gamme de produits

Environnement technique :

- Sage, Newsletter, Outlook, Excel, PPT