



# SARAH BEY

Customer Success Manager | Product Owner certifiée

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

[www.linkedin.com/in/sarah-bey1706](https://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

Avril 2024

Aujourd'hui

Change Manager - Paris

### Environnement professionnel : DSI

#### Copilot M365

- Déploiement de l'IA générative de Microsoft (Copilot M365) auprès d'un parc de 15 000 utilisateurs
- Crédit 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)

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