



ANYWAVES

SPACE ANTENNA MAKERS

JOB OFFER

**Customer Success Manager
(M / F)**

ANYWAVES

SPACE ANTENNA MAKERS

Customer Success Manager (M / F)

+ About Anywaves

Anywaves, the only pure European space antenna equipment manufacturer, aims to become the world leader in antennas for satellite constellations.

Based in Toulouse, Europe's space capital, ANYWAVES designs, manufactures, and delivers off-the-shelf (COTS) and custom antennas worldwide.

Thanks to the ingenuity and efficiency of its team, ANYWAVES, which is EN9100 certified, is taking on the challenge of developing a new generation of antennas with added value for its customers. Performance, reliability, and short lead times are the basis of its value proposition.

About the position

Part of our Sales and Marketing department, you will define the customer engagement strategy upon successful contract execution to enhance solution adoption and propose continuous improvement of the customer experience.

Your responsibilities will include identifying opportunities to expand product usage and recognizing cross-selling opportunities.

As a champion of customer adoption, you will go above and beyond to build a strong trust relationship, monitoring satisfaction through satisfaction surveys such as Net Promoter Score (NPS).

Missions:

- Build strong relationships with primary decision makers and key stakeholders,
- Identify opportunities for expanding product usage, identify cross-selling and upselling opportunities and drive customer satisfaction,
- Lead customer account onboarding, including scheduling key meetings, creating project plans, collecting key documentation, Ensure regular and insightful follow-up and capturing needs,
- Work proactively with the cross-functional teams like Innovation & R&D to collect all the product info, roadmap developments and necessary technical knowledge to be able to provide strategic consulting and coaching to assigned accounts,
- Work cross functionally with Sales, Production, Marketing and Finance to ensure processes are maintained end to end, deliveries and invoicing are coordinated and well-informed,
- Be an agent of customer trust and adoption, going the extra mile to ensure solid trust and fanatical support, monitor Customer Survey Satisfaction (NPS KPI),
- Define user engagement strategy and execution for your clients in order to grow customers' adoption of our solution and continuous improvement of customer experience,
- Relentlessly working to identify opportunities by gathering information and trends to bring value to our client's businesses,
- Maintain regular communication with accounts and update CRM system (hubspot)

Profile required:

As our prospective Customer Success Manager, we are seeking an individual with a Bachelor's or Master's degree (Bac+4/5) from a business school or engineering school, coupled with a minimum of 5 years of experience in project management or customer relations.

Your profile should showcase a strong sense of priorities, adept organizational skills, and the ability to manage escalations effectively. Demonstrating synthesis capabilities, you should possess excellent communication skills for both internal collaboration and client interactions.

Taking charge of organizing and facilitating meetings, both internal and with clients, is a key aspect of the role. Fluent English is a prerequisite, and your dynamic approach, initiative, and ability to empathize with clients while safeguarding Anywaves' interests are crucial attributes we are looking for in our next Customer Success Manager.

Start: as soon as possible

Contract type: permanent

Location: Toulouse, France (31000)

Reference number: 2402Any02-OE-Ed1

To apply, please send your CV and cover letter to: r.h@anywaves.eu

ANYWAVES

SPACE ANTENNA MAKERS

Responsable du succès clients (H / F)

+ À propos d'Anywaves

Anywaves, seul pur équipementier antenne spatiale européen, ambitionne de devenir leader mondial des antennes pour les constellations de satellites.

Basé à Toulouse, capitale européenne du spatial, Anywaves conçoit, fabrique et livre partout dans le monde des antennes sur étagère (COTS) ou sur mesure.

Grâce à l'ingéniosité et l'efficacité de ses équipes, Anywaves, certifié EN9100, relève le défi de développer une nouvelle génération d'antennes à très forte valeur ajoutée pour ses clients. Performance, fiabilité et délais courts sont la base de sa proposition de valeur.

Le poste :

En tant que Responsable du succès clients au sein de notre Département Ventes et Marketing, vous serez chargé(e) de définir la stratégie d'engagement des clients lors de l'exécution des contrats remportés. Votre mission consistera à accroître l'adoption de notre solution et à proposer une amélioration continue de l'expérience client.

Votre rôle comprendra également l'identification proactive des opportunités d'expansion de l'utilisation de nos produits, ainsi que la détection des occasions de vente croisée (Cross Selling). En tant qu'acteur(trice) clé de l'adoption par les clients, vous mettrez tout en œuvre pour établir une confiance solide. Vous surveillerez la satisfaction client à travers des questionnaires, en utilisant notamment le Net Promoting Score (NPS).

Votre engagement à assurer la satisfaction client contribuera à renforcer la relation avec notre clientèle et à favoriser la croissance de l'entreprise.

Les missions:

- Établir des relations solides avec les principaux décideurs et les principales parties prenantes.
- Assurer l'intégration des comptes clients, notamment en planifiant des réunions clés, en créant des plans de projet, en rassemblant la documentation clé, en assurant un suivi régulier et perspicace et en recueillant les besoins.
- Travailler de manière proactive avec les équipes interfonctionnelles telles que l'innovation et la R&D afin de recueillir toutes les informations sur les produits, les développements de la feuille de route et les connaissances techniques nécessaires pour être en mesure de fournir des conseils stratégiques et du coaching aux comptes assignés.
- Travailler de manière transversale avec les ventes, la production, le marketing et la finance pour s'assurer que les processus sont maintenus de bout en bout, que les livraisons et la facturation sont coordonnées et bien informées.
- Identification d'opportunités en recueillant des informations et des tendances afin d'apporter de la valeur aux entreprises de nos clients.
- Maintenir une communication régulière entre l'interne et vers clients et mettre à jour le système CRM (hubspot) pour bien renseigner les avancées, problèmes, solutions.

Profil recherché:

Titulaire d'un diplôme de niveau Bac+4/5, issu(e) d'une école de commerce ou d'une école d'ingénieur, vous justifiez d'une expérience significative de plus de 5 ans dans la gestion de projet ou la relation client.

Votre capacité à établir des priorités, votre talent organisationnel, ainsi que votre aptitude à gérer des situations délicates sont des atouts majeurs. Vous excellez dans la synthèse d'informations et possédez d'excellentes compétences en communication, tant en interne qu'avec les clients.

Vous êtes capable de prendre en charge l'organisation et le bon déroulement des réunions, que ce soit en interne ou avec les clients.

Votre aisance en anglais est un élément essentiel pour ce poste, tout comme votre dynamisme, votre esprit d'initiative et votre capacité à vous mettre à la place du client tout en préservant les intérêts d'Anywaves.

Date de début : dès que possible

Type de contrat: CDI

Localisation : Toulouse, France (31000)

Référence de l'offre: 2402Any02-OE-Ed1

Pour postuler, merci d'envoyer votre CV à l'adresse suivante : r.h@anywaves.eu