

# Customer Success Manager

Nous recherchons un(e) **Customer Success Manager** pour contribuer à façonner l'avenir de la messagerie professionnelle chez LINK Mobility, le principal fournisseur européen de messagerie mobile et de solutions CPaaS.

LINK Mobility Group AS est l'un des principaux fournisseurs européens de solutions de communications digitales au services des entreprises, avec une spécialisation sur les communications mobiles (WhatsApp, RCS, SMS).

Le groupe propose une large gamme de produits, en réponse à la demande de convergence digitale entre entreprises et clients, plateformes et utilisateurs. Nos clients sont des grandes entreprises du CAC40 dans des domaines variés comme la banque, l'assurance, la distribution ou bien les télécoms.

Le poste est basé dans notre bureau français de Boulogne-Billancourt.

Le siège social est situé en Norvège, a 30 bureaux à l'international, et l'entreprise est cotée à la bourse d'Oslo.

LINK Mobility continue d'enregistrer une forte croissance organique avec un haut niveau de revenus récurrents, les clients transférant de plus en plus d'activités vers des plateformes mobiles. En 2025, LINK Mobility a réalisé un chiffre d'affaires total de plus de 600 millions d'euros.

## LE POSTE

En tant que Customer Success Manager, vous construisez une relation de confiance avec nos clients et devenez leur conseiller privilégié pour les bonnes pratiques et les recommandations.

Dans une équipe de 4 CSM et sous la responsabilité du Head of Customer Success, vous travaillez en binôme avec les responsables commerciaux sur un portefeuille de clients pour encourager l'adoption et l'usage des solutions proposées par LINK mobility.

Vous jouez un rôle clé dans leur réussite et apportez de la valeur à chaque interaction, depuis la prospection du client jusqu'au renouvellement du contrat.

En parallèle, vous réalisez des campagnes conversationnelles en mode agence pour le compte de nos clients et les accompagnez sur les différentes phases de réalisation : idéation, production, bilan complet.

Créatif et à l'écoute, vous comprenez les besoins clients (marketing et/ ou business) et les conseillez sur leurs cas d'usage afin leur permettre d'atteindre leurs objectifs. Vous effectuerez des analyses proactives de leur configuration et utilisation des solutions de LINK Mobility et vérifiez comment l'évolution de nos produits s'aligne sur les objectifs stratégiques business du client.

## RESPONSABILITÉS AU QUOTIDIEN

### 1. Soutenir nos Responsables Grands Comptes (Key Account Manager) dans la gestion de nos clients à chaque étape

- Imaginer et présenter des cas d'usage pertinents, partager une vision du marché et une expertise du produit.
- Conseiller sur nos solutions, suivre l'onboarding de l'équipe delivery
- Rétenion : contribuer à la fidélisation via des points de contact réguliers et bilans trimestriels
- Favoriser l'adoption de nos produits par le client : former et être force de proposition pour les accompagner dans l'optimisation de leurs cas d'usages & campagnes.

### 2. Production de campagnes

- Orchestrer des campagnes conversationnelles en mode agence: identification du cas d'usage, brief, production, livraison, bilans et indicateurs de succès présentés au client

### 3. Représenter la voix du client en interne

- Identifier les besoins clients et les partager avec les équipes internes de LINK Mobility en charge des produits
- Suivre les demandes d'évolution et les bugs pour en tenir le client informé

## EXPÉRIENCE ET COMPÉTENCES REQUISES

- Master requis (Marketing, relation client, commerce, développement produit)
- Connaissance dans l'univers Marketing ou CRM nécessaires et connaissance des environnements SaaS obligatoire.
- Parfaite maîtrise de la langue française et bon niveau d'anglais (minimum B2) obligatoire
- Expérience obligatoire d'au moins 5 ans dans le secteur du SaaS, CRM/Martech, ou agence digitale en gérant idéalement des grands comptes à forts enjeux.
- Minimum 5 ans d'expérience dans un poste de consultant en marketing digital ou chargé de

production/campagne marketing, ou Technical Customer success management sur une solution SaaS.

- Hands-on expérience avec des systèmes d'implémentation via API.

#### **ATOUS SUPPLEMENTAIRES**

- Forte appétence et curiosité pour les technologies et les produits techniques
- Solides compétences analytiques et de résolution de problèmes, avec un don pour relever les défis de manière créative et efficace
- Forte orientation satisfaction client
- Créativité, énergie et autonomie
- Capacité d'organisation et gestion efficace du temps
- Esprit collaboratif et goût du travail en équipe
- Excellentes compétences en communication/présentation, avec une expérience avérée dans la réalisation de présentations captivantes et informatives auprès de publics variés.

#### **POURQUOI REJOINDRE LINK**

- Un environnement international dynamique, offrant une grande autonomie et basé sur la confiance
- De réelles opportunités d'évolution, du mentorat et un accompagnement à l'apprentissage
- L'accès à notre programme d'achat d'actions pour les employés (20 % de réduction sur l'action LINK)
- L'opportunité de travailler sur des produits utilisés par des millions de personnes à travers l'Europe

Envie d'en savoir un plus ? N'hésitez pas à jeter un coup d'œil à notre EVP : [Employee Value Proposition](#)

#### **SITUATION GEOGRAPHIQUE**

**Boulogne Billancourt, France**

#### **COMMENT POSTULER**

Prêt(e) à nous rejoindre ? Postulez ci-dessous - nous recrutons dès que nous trouvons la bonne personne.

#### **ABOUT LINK MOBILITY**

LINK is publicly listed on the Oslo Stock Exchange. We continue to grow organically with strong recurring revenue as businesses shift toward mobile-first communication.

For more information, you can visit our website: [CPaaS Enterprise Communications: SMS, WhatsApp, RCS, Email](#)

#### **DIVERSITY AND INCLUSION**

Every employee matters at LINK. We do not tolerate discrimination of any kind. Diversity fuels our innovation, equity shapes our decisions, and inclusion defines our culture. From leadership to daily interactions, we're committed to creating a fair, respectful, and empowering environment for all.