GREAT PLACE TO WORK

Fiche de poste : Customer Success Manager (H/F) – Stage

Intitulé du poste : Customer Success Manager (H/F)	**Rattachement :** Team Leader CSM
Statut : Stagiaire – Temps plein	**Localisation :** Paris – Place de la République
Entité : Great Place to Work France	**Pôle :** Survey & Data Intelligence
Type de contrat : Convention de stage – 6 mois	**Mise à jour :** 02 Octobre 2026

RÉSUMÉ DU POSTE

Great Place To Work France accompagne les entreprises à transformer l'expérience de leurs collaborateurs et développer une culture de confiance, en s'appuyant sur trois leviers clés : analyse approfondie de la donnée collectée, des benchmarks pertinents et l'activation de la marque employeur.

Le Customer Success Manager (CSM) est le référent opérationnel du client sur l'ensemble du cycle d'enquête. Après une période d'intégration et de formation à nos outils et process, le/la stagiaire prend progressivement en charge des projets ; il/elle participe au paramétrage et à l'administration des enquêtes sur la plateforme Emprising (outil SaaS interne), au traitement des données et aide dans la production de livrables à destination des clients.

Le CSM intervient en amont et pendant l'enquête, puis passe le relais à l'Account Manager (AM) ou Key Account Manager (KAM) sur la phase post-enquête de fidélisation et de développement.

Le/la stagiaire contribue à la gestion d'un portefeuille clients sur la durée du stage, accompagné(e) par son/sa tuteur/trice et/ou son binôme, et prend également part activement aux chantiers transverses de l'organisation : organisation SaaS, productivité et usage de l'IA.

MISSIONS PRINCIPALES

Cadrage client & pilotage de projet

- Participer au cadrage des projets d'enquête avec les clients sur Emprising : périmètre, planning, modalités de diffusion, contraintes techniques.
- Conseiller le client sur la mise en œuvre opérationnelle de l'enquête GPTW auprès de ses collaborateurs et sécuriser les jalons du projet.
- Echanger régulièrement avec les équipes projet chez nos clients (RH, Communication et DSI) tout au long du projet.

Data, reporting & livrables

- Traiter les données sur notre outil de Web Reporting ROBIN.
- Participer à la production de livrables d'analyse : graphiques, dataviz
- Préparer les éléments de restitution, la présentation des résultats au client restant assurée par l'AM/KAM ou le pôle Conseil.

Parcours client

- Contribuer à la bonne compréhension du parcours client et l'autonomie du client sur Emprising.
- Identifier les signaux faibles de satisfaction ou d'usage et les remonter à l'AM/KAM en charge du compte.

Excellence CRM & Collaboration Interne

- Maintenir à jour le suivi de projets sur notre CRM HubSpot : contacts, jalons projet, historique et informations clés de chaque compte.
- Collaborer en binôme avec les AM / KAM pour garantir une expérience client fluide et une bonne transmission du contexte client.

Compétences et profil recherché

Ce stage est fait pour toi si…

- Tu prépares un Master 1 ou Master 2 (Bac+4/5 minimum), en école de commerce, IEP, université ou équivalent.
- Tu aimes la gestion de projet et le contact client, et tu sais mener plusieurs projets en parallèle avec rigueur et sens des priorités.
- Tu es à l'aise avec les données chiffrées et leur mise en forme.
- Tu connais bien le Pack Office, en particulier Excel et PowerPoint, et tu aimes découvrir de nouveaux logiciels ou outils.
- Tu es à l'aise avec l'apprentissage de nouveaux outils, notamment les outils d'IA.
- Tu es intéressé(e) par les sujets de ressources humaines : qualité de vie au travail, culture d'entreprise, RSE, performance des organisations.
- Tu aimes travailler en équipe.
- La maîtrise de l'anglais niveau professionnel est fortement recommandée, certains comptes étant gérés à l'échelle internationale.

Conditions du stage

- Stage à temps plein basé à Paris à pourvoir en janvier 2027.
- Gratification : 1000€ à 1200€ selon profil.
- Onboarding personnalisé, avec formation et accompagnement.

Contact : Rafael Bourdelas – rafael.bourdelas@greatplacetowork.com

Les missions décrites ci-dessus ne sont pas exhaustives et pourront évoluer avec l'organisation et les besoins de l'activité.

Nous nous engageons à mener un recrutement inclusif et ouvert à tous les profils. Nous considérons la diversité comme une chance pour notre organisation et nous étudions, à compétences égales, toutes les candidatures.