

Manager Customer Success

NOTRE HISTOIRE :

 Rejoignez Scaleway et façonnez le cloud souverain de demain ! Depuis 1999, nous concevons des infrastructures sécurisées, durables et pensées pour accompagner les entreprises les plus ambitieuses.

Historiquement reconnus pour nos serveurs dédiés Dedibox, nous avons pris en 2015 un virage stratégique vers le cloud computing. En restant fidèles à nos principes de simplicité, flexibilité et d'excellence technique, nous avons su trouver notre place parmi les leaders européens du secteur.

Avec l'essor de l'intelligence artificielle, nous avons choisi de renforcer notre engagement en bénéficiant du soutien du groupe Iliad, qui investit aujourd'hui 3 milliards d'euros pour développer une alternative IA souveraine et sérieuse aux géants américains et asiatiques.

Chaque jour et grâce à notre riche catalogue de produits et services (bare metal, conteneurisation, serverless, IA etc.), Scaleway sert fièrement 38 000 clients privés et du secteur public, de Photoroom à Mistral AI en passant par Golem.AI ou l'ADEME.

 Nos bureaux se trouvent à Paris, Lille, Rouen, Rennes, Toulouse, Bordeaux et Lyon.

POURQUOI AVONS-NOUS BESOIN DE VOUS ?

À mesure que Scaleway étend son empreinte dans le cloud souverain, nous recherchons un·e Manager capable de piloter la valeur client, la rétention et la croissance. Vous prendrez la responsabilité de l'équipe Customer Success, guiderez des comptes stratégiques et alignerez nos solutions cloud avec les objectifs de nos clients.

Votre mission sera de manager et faire évoluer l'équipe Customer Success, améliorer l'adoption et la satisfaction, et transformer les retours clients en actions concrètes. Vous serez la voix du client en interne et collaborerez étroitement avec les équipes Sales, Produit et Support pour optimiser l'expérience de bout en bout.

VOTRE FUTUR ÉQUIPE :

Vous dirigerez l'équipe Customer Success France, composée de 6 Customer Success Managers, chacun·e gérant un portefeuille de clients.

L'équipe évolue vers une organisation plus mature et segmentée. Votre rôle impliquera une collaboration transversale forte avec les équipes Sales, Produit et Support.

VOTRE QUOTIDIEN :

- Manager et coacher une équipe de Customer Success Managers.
 - Superviser des comptes stratégiques et agir comme sponsor exécutif lorsque nécessaire.
 - Définir et suivre des Customer Success Plans pour générer de la valeur, favoriser l'adoption et l'expansion.
 - Coordonner les parties prenantes internes (Sales, Solutions Architecture, Support, Produit, Ops).
 - Mettre en place des stratégies d'upsell, cross-sell et renouvellement.
 - Représenter la voix du client pour orienter la roadmap produit et les améliorations service.
 - Gérer les escalades majeures et maintenir la confiance client.
 - Surveiller la satisfaction client et les health scores.
 - Déployer des programmes d'engagement (webinaires, formations, forums).
 - Reporter les performances de l'équipe et les KPIs CS à la direction.
-

À PROPOS DE VOUS :

HARD SKILLS

- Minimum 5 ans d'expérience en management Customer Success dans un environnement en forte croissance.
- Très bonne connaissance du cloud (IaaS, PaaS, SaaS).
- Expérience avérée de croissance de revenus via expansion et rétention.
- Excellentes compétences en négociation et communication de niveau exécutif.
- Expérience dans la gestion de comptes complexes et multi-stakeholders.
- Maîtrise du français et de l'anglais.
- Orientation data et capacité à produire analyses et reportings.

SOFT SKILLS

- Leadership empathique, coaching et accompagnement d'équipe.
- Orientation résultats et impact.
- Forte capacité à créer l'alignement entre équipes.
- Aisance dans les discussions techniques et volonté d'apprendre.
- Intelligence émotionnelle et gestion des parties prenantes.
- Proactivité, pragmatisme, autonomie.
- Rigueur, organisation, priorisation.

CE QUE VOUS TROUVEREZ CHEZ SCALEWAY +++

- **Travail hybride** : jusqu'à 3 jours de télétravail par semaine
- **Locaux** : espaces de travail spacieux, dynamiques et au design audacieux, proches des transports. La plupart offrent des espaces extérieurs (terrasses) et des stationnements vélos.
- **Restauration** : service de repas équilibrés assuré par notre chef au siège, petit-déjeuner offert sur tous les sites toute l'année. Carte Swile pour les équipes en régions.
- **Engagements QVT** : salle de sport, berceaux d'entreprise, tarifs préférentiels pour services à la personne... Scaleway s'engage pour une vie équilibrée.
- **Environnement international** : plusieurs dizaines de nationalités, un cadre stimulant où l'anglais est aussi utilisé que le français.
- **Carrières & mobilités** : culture forte de mobilité interne, avec des passerelles possibles vers d'autres entités du groupe Iliad.

Pourquoi rejoindre l'aventure Scaleway ?

- ✓ Une offre produit riche et diversifiée : plus de 100 produits cloud public sur le IaaS, PaaS et IA
- ✓ Un environnement technique de pointe : infrastructures modernes, serveurs bare metal haute performance, défis techniques stimulants
- ✓ Un engagement pour un cloud responsable : datacenters alimentés uniquement par de l'énergie renouvelable depuis 2017, empreinte écologique réduite, certification au plus haut niveau

LA SUITE ...

- Entretien de screening (30 min).

- Entretien avec le/la VP Customer Success (~45 min).
- Business case en anglais (~1h30).
- Entretien final avec le/la CSO, dont un entretien sur site à Paris.

Chez Scaleway, nous nous engageons à construire un environnement inclusif et respectueux où chacun a une juste opportunité de s'épanouir.

Toutes les candidatures sont étudiées avec soin, sans distinction d'âge, de genre, d'orientation sexuelle, d'origine ethnique ou sociale, de religion, de handicap ou de toute autre caractéristique.

Nous croyons que les grandes idées viennent de partout et de chacun — c'est pourquoi vous devriez absolument postuler.