



GLOBAZ SA développe et héberge des solutions IT critiques pour des **environnements exigeants** en Suisse : prévoyance, santé, industrie et administrations. Nos activités impliquent un haut niveau de **fiabilité**, de **sécurité**, de **qualité d'exécution** et de **responsabilité**. L'entreprise est engagée dans une transformation importante de son organisation et de son niveau d'exécution.

Dans un contexte de structuration de notre Customer Journey, nous recherchons un(e) :

Client Success Manager (Le Noirmont)

Responsable du pilotage global de la relation client

GLOBAZ SA est engagée dans une transformation ambitieuse de son modèle opérationnel, de sa culture et de sa relation client. Notre ambition : passer d'une logique de fournisseur de services à une logique de partenaire stratégique créateur de valeur.

Nos clients ne nous évaluent pas sur nos intentions. Ils nous évaluent sur la qualité de l'expérience vécue, notre capacité à comprendre leurs enjeux, notre proactivité et notre réactivité, notre capacité à résoudre leurs « irritations », et notre capacité à contribuer concrètement à leur succès.

Ce rôle clé est créé pour améliorer concrètement l'expérience client, réduire les frictions, accélérer la résolution des « problèmes » et renforcer durablement la valeur créée pour nos clients.

Ton rôle

Le Client Success Manager garantit une relation lisible, cohérente et structurée entre le client et GLOBAZ, en assurant l'alignement entre les attentes du client, les engagements de Globaz et la valeur réellement perçue. Tu agis comme **interlocuteur de référence** pour le client, avec une **vision transverse** des **enjeux**, des **interactions** et des **décisions**.

Ce rôle n'est pas un organisateur de réunions ou un gestionnaire administratif de comptes, nous cherchons une personne capable de comprendre profondément les enjeux métier du client, influencer les décisions internes, challenger les priorités lorsque cela est nécessaire, transformer les irritants clients en actions concrètes, faire évoluer les services de manière proactive et créer de la valeur mesurable.

Tu es la voix du client à l'intérieur de GLOBAZ SA, mais également notre voix auprès du client. Le Client Success Manager constitue également un levier structurant pour assurer notre **différenciation sur le marché**.

Tes responsabilités

Comprendre les enjeux stratégiques du client :

- Développer une compréhension approfondie des priorités métier, des contraintes réglementaires, des défis organisationnels et des attentes stratégiques
- Construire une vision globale du client et de sa trajectoire

Transformer les attentes en améliorations concrètes :

- Identifier les écarts entre l'expérience attendue et l'expérience réellement vécue
- Transformer les constats en : recommandations, plans d'action et améliorations mesurables
- Contribuer à réduire les frictions, améliorer et la qualité perçue et simplifier les interactions

Influencer l'organisation :

- Challenger les priorités
- Porter les sujets sensibles
- Défendre les intérêts du client,
- Identifier, structurer et faciliter les arbitrages nécessaires

Piloter l'amélioration continue :

- Mettre en place une logique structurée d'amélioration continue
- Transformer les feedbacks clients en actions
- Identifier les irritants
- Suivre les plans d'amélioration, mesurer les progrès réalisés et communiquer les résultats

Renforcer la relation de partenariat :

- Contribuer à l'évolution de GLOBAZ SA, notre ambition est de devenir un partenaire reconnu pour sa : crédibilité, transparence, capacité d'anticipation et création de valeur

Coordination interne et leadership transverse :

- Aligner les équipes internes autour des enjeux client
- Fluidifier la prise de décision dans les situations complexes
- Collaborer étroitement avec les différentes parties prenantes (Pre-Sales, Delivery et Product) et fluidifier la coordination entre ces dernières

Ton profil

- Diplôme universitaire en commerce, management, IT ou formation équivalente
- Expérience confirmée dans des rôles tels que, par exemple ; Strategic Account Manager, Service Delivery Manager ou encore Transformation Manager (orienté client)
- Expérience dans des environnements IT et services
- Capacité démontrée à influencer des organisations complexes
- Orientation résultat et impact
- Compréhension business (compréhension des enjeux métier au-delà des processus)
- Pensée analytique, tu sais identifier les causes profondes plutôt que traiter les symptômes
- Capacité à évoluer dans des organisations transverses, vision globale et systémique
- Excellentes compétences relationnelles et communicationnelles
- Capacité à arbitrer et faciliter la décision

Rejoins-nous maintenant et fais grandir tes ambitions

Ce rôle offre une forte **visibilité**, une proximité avec le management, un **impact** concret sur l'expérience client et la possibilité de **contribuer à une transformation ambitieuse**. Comment nous mesurerons ton succès ? Nous ne mesurerons pas ta performance sur le nombre de réunions organisées mais sur ta **capacité à générer des résultats** : diminution des irritants récurrents, amélioration de la satisfaction client, réduction des escalades, amélioration des délais perçus, etc.

GLOBAZ SA, ton employeur idéal, découvre notre CV !

Montre-nous ta passion, nous nous réjouissons de recevoir ton dossier via JobUp. De notre côté, nous postulerons auprès de nos futurs talents et te partagerons notre CV GLOBAZ afin de te convaincre que nous sommes ton employeur idéal.