

Description de poste/ Job Description

Titre du poste / Job title:	Gestionnaire du succès client / Customer Success Manager
Se rapporte à /Reports to :	Gestionnaire de ventes US / Sales Manager

English version will follow

Objectif du poste:

Le ou la Gestionnaire du succès client est responsable de définir la stratégie de marque, d'augmenter les parts de marché et de générer une croissance rentable sur les canaux de vente au détail aux États-Unis.

Le ou la Gestionnaire du succès client possède à la fois un esprit analytique et créatif, une solide compréhension du secteur des produits de grande consommation (CPG) et une passion pour le développement de marques qui résonnent auprès des consommateurs d'aujourd'hui.

Responsabilités :

- Développer et maintenir la notoriété et la valeur des marques grâce à des partenariats stratégiques avec des courtiers, distributeurs et détaillants.
- Stimuler une croissance rentable des ventes auprès de divers partenaires de vente au détail aux États-Unis.
- Élaborer et exécuter des plans de vente stratégiques, optimiser la distribution des produits et bâtir des relations solides et durables avec les partenaires clés.
- Suivre la performance des campagnes et des marques, identifier les opportunités, assurer l'exécution des initiatives et effectuer les suivis.
- Définir des indicateurs de performance (KPI) et suivre les résultats afin d'optimiser en continu les campagnes, partenariats, commandites et promotions.
- Maximiser le retour sur investissement des commandites et partenariats, de la négociation des contrats à leur activation, jusqu'à l'analyse des résultats.
- Gérer la collaboration interfonctionnelle avec les équipes des ventes, marketing, relations publiques, création et agences afin de livrer des programmes performants.
- Assurer la cohérence de la marque en maintenant un message, une identité visuelle et un ton uniformes sur tous les points de contact.
- Exécuter les plans marketing annuels alignés avec les objectifs d'affaires et favorisant la croissance.
- Mettre en œuvre des initiatives visant à accroître la notoriété, la considération et la fidélité à long terme.
- Agir comme ambassadeur de marque lors de salons et événements, en préparant le matériel et en assurant une représentation professionnelle et cohérente.
- Se déplacer au besoin (jusqu'à 25 % du temps) pour soutenir les initiatives auprès des détaillants, distributeurs et salons commerciaux.
- Faire preuve d'un leadership inspirant favorisant l'innovation et générant des résultats créatifs et

Qualifications requises :

- Expérience en vente ou dans un domaine connexe
- Excellentes compétences en organisation et en multitâche.
- Solides compétences en communication et en relations interpersonnelles.
- Capacité à voyager fréquemment aux États-Unis et au Canada.
- Forte capacité de réflexion stratégique et de résolution de problèmes
- Excellentes habiletés en communication et en présentation
- Sens aigu de l'organisation, gestion de projets et souci du détail
- Maîtrise de Microsoft Office (Excel, PowerPoint, Word)
- Capacité à gérer l'ambiguïté dans un environnement rapide et entrepreneurial
- Orienté(e) vers les résultats, proactif(ve) et hautement collaboratif(ve)
- Passion pour l'alimentation, la santé et les tendances de consommation

Purpose of the role

The Customer Success Manager is responsible for defining brand strategy, increasing market share, and driving profitable growth across U.S. retail channels.

The Customer Success Manager combines both analytical and creative thinking, with a strong understanding of the consumer-packaged goods (CPG) industry and a passion for building brands that resonate with today's consumers.

Responsibilities:

- Develop and maintain brand awareness and equity through strategic partnerships with brokers, distributors, and retailers.
- Drive profitable sales growth across various U.S. retail partners.
- Develop and execute strategic sales plans, optimize product distribution, and build strong, lasting relationships with key partners.
- Track campaign and brand performance, identify opportunities, ensure timely execution of initiatives, and follow up accordingly.
- Define KPIs and monitor performance to continuously optimize campaigns, partnerships, sponsorships, and promotional activities.
- Maximize the ROI of sponsorships and partnerships, from contract negotiation and activation to performance analysis and reporting.
- Manage cross-functional collaboration with sales, marketing, public relations, creative, and agency teams to deliver high-performing programs.
- Ensure brand consistency by maintaining cohesive messaging, visual identity, and tone across all touchpoints.
- Execute annual marketing plans aligned with business objectives and growth targets.
- Implement initiatives to increase brand awareness, consideration, and long-term loyalty.

- Act as a brand ambassador at trade shows and events, preparing materials and ensuring professional and consistent representation.
- Travel as needed (up to 25% of the time) to support retail, distributor, and trade show initiatives.
- Demonstrate inspiring leadership that fosters innovation and drives both creative and commercial results

Required Qualifications:

- Experience in sales or a related field
- Excellent organizational and multitasking skills
- Strong communication and interpersonal skills
- Ability to travel frequently within the United States and Canada
- Strong strategic thinking and problem-solving abilities
- Excellent communication and presentation skills
- High level of organization, project management, and attention to detail
- Proficiency in Microsoft Office (Excel, PowerPoint, Word)
- Ability to manage ambiguity in a fast-paced, entrepreneurial environment
- Results-driven, proactive, and highly collaborative
- Passion for food, health, and consumer trends

Révisé le 2026-04-27