



## Customer Retention Manager (f/h/d) 50%

---

Chaque jour, nous donnons tout pour que les propriétaires de petites entreprises aient plus de succès. Cela semble ambitieux ? Oui, ça l'est ! C'est pourquoi nous avons besoin de ton aide.

Nous voulons offrir à chaque entreprise des solutions informatiques adaptées, efficaces et de haute qualité. C'est ainsi que bexio est aujourd'hui le premier fournisseur de logiciels de gestion d'entreprise en ligne pour les petites entreprises.

Fondé en 2013, bexio est aujourd'hui en pleine expansion. Actuellement, nous comptons 90'000 clients, plus de 7000 partenaires fiduciaires et plus de 150 employés.

---

## Customer Retention Manager (f/h/d) 50%

---

### Ce qui t'attend chez nous :

- Tu **surveilles l'utilisation, les feedback et les signaux de résiliation** afin d'identifier de manière proactive les clients à risque. Tu **interprètes les indicateurs clés de performance (KPI)** afin de mettre en œuvre des actions visant à anticiper les résiliations, à sécuriser les renouvellements et à pallier les lacunes d'utilisation.
- Tu es en **contact direct avec les clients** faisant l'objet d'une **résiliation ou exprimant une insatisfaction**. Ta mission consiste à **clarifier les réclamations** et de trouver de concert une **solution** adéquate.
- Afin de **réduire le taux de résiliations**, tu mets en œuvre des mesures ciblées, incluant des coachings, des webinaires, des optimisations de processus ainsi que des formations sur les fonctionnalités.
- Tu **réduis les comptes inactifs et suspendus** en contactant les clients de manière proactive et en identifiant les obstacles à l'utilisation.
- La **collaboration avec les services du support, du produit, du marketing et du customer success** est un vecteur de visibilité des problèmes systémiques et de progression des améliorations.

- En outre, ta **pensée connectée** favorise l'**upselling et le cross-selling**, sous réserve que ces mesures ou ces add-ons apportent un bénéfice client substantiel.
- 

## Ce que nous demandons :

- Tu habites en **Suisse**.
  - Tu as une **formation commerciale de base** (CFC d'employé de commerce) **obtenue** ou une formation comparable; une formation continue en gestion d'entreprise est un atout notable.
  - Tu apportes **2 à 5 ans d'expérience professionnelle** dans le secteur du service client, de la vente ou dans un domaine connexe (par exemple: logiciels, télécommunications, spécialiste relation client/rétention).
  - Ta **personnalité communicative, affirmée et orientée sur la recherche de solutions** te distingue. Tu fais preuve d'une **forte initiative personnelle** et une **bonne compréhension des chiffres** pour convaincre.
  - Une **méthode de travail structurée, autonome** et en même temps **orientée vers l'équipe** fait également partie de ton quotidien.
  - Ta **langue maternelle est le français** (ou niveau similaire) et tu as de **très bonnes connaissances en anglais**. La maîtrise de la langue allemande ou italienne est un avantage significatif.
- 

## Ce que tu peux attendre de nous :

- Work smart: les horaires de travail flexibles sont chez nous monnaie courante. En outre, homeoffice ou libre choix du lieu de travail pour les missions qui le permettent.
  - Salaire équitable: tu fais du bon travail, nous payons équitablement.
  - L'équipe d'abord: une bonne équipe fait un meilleur travail. C'est pourquoi nous organisons régulièrement des événements pour les employés afin de renforcer la cohésion.
  - Tu es important: les employés sont au cœur de notre entreprise. C'est pourquoi nous nous traitons les uns les autres de manière respectueuse et simple. De plus, nous te donnons la possibilité de t'épanouir dans un environnement de travail positif.
  - Nous prenons en charge la majorité des primes de ta caisse de pension. Nous proposons également un programme individuel à choix, adapté à toi et à ta vie.
  - Nos collaborateurs bénéficient de conditions avantageuses sur les abonnements de téléphonie mobile.
- 

## Ce que tu devrais encore savoir sur nous :

Nous sommes une jeune entreprise dynamique qui travaille en équipe pour améliorer constamment notre formidable produit. Si tu veux travailler avec nous dans cet état d'esprit et dans l'atmosphère vivante d'une scale-up, si tu aimes le Web avec toutes ses possibilités, alors tu es la personne qu'il nous faut. Chez nous tu as la possibilité de te développer personnellement et professionnellement dans un environnement de travail positif et de donner libre cours à tes idées.

---

Ça t'intéresse ? Alors envoie ton dossier de candidature directement en ligne en cliquant sur le lien suivant. Pour le bien de l'environnement, merci de ne pas envoyer de dossier de candidature sur support papier - une forme numérisée suffit.

Nous nous réjouissons de faire ta connaissance !



## Customer Retention Manager (f/h/d) 50%

---

### Additional information

Location **Vevey**

Position type **Part-time employee**

Start of work **Dec 1, 2025**

### Responsible

Janine Wachter