Customer Onboarding Manager

FLEMISH BRABANT

External Description

Customer Onboarding Manager

Objectif
En tant que Customer Onboarding Manager, vous êtes responsable de l'accompagnement des nouveaux clients dès la signature du contrat jusqu'à la transition vers le mode « business as usual ». Vous veillez à ce que le processus d'onboarding se déroule de manière fluide, efficace et orientée client en coordonnant toutes les étapes – du premier contact à la mise en place opérationnelle et à la facturation. Vous jouez également un rôle clé dans l'optimisation du processus d'onboarding à long terme.

Responsabilités principales

- Gérer les parcours d'onboarding de A à Z après la conclusion du contrat
- Aligner les dernières attentes du client et assurer le suivi pendant toute la mise en œuvre
- Coordonner avec les différentes parties prenantes internes (Sales, Opérations, Facturation, IT)
- Gérer plusieurs parcours d'onboarding en parallèle
- Travailler sur des projets d'amélioration structurelle du système d'onboarding
- Identifier et mettre en œuvre des améliorations de processus à long terme
- Servir de lien entre le client et les équipes internes en veillant à la satisfaction du client et à l'efficacité interne
- Collaborer avec les équipes Sales et Project Management pour soutenir les objectifs commerciaux
- Faire rapport sur l'avancement, les obstacles et les opportunités d'amélioration

Expertise technique

Formation :

- Un bachelier avec une orientation analytique ou en gestion est un atout important – au minimum un bachelier ou équivalent par expérience

Expérience :

- Minimum 3 ans d'expérience pertinente, de préférence dans un environnement B2B
- Expérience en gestion de projets et en collaboration avec divers interlocuteurs
- Habitué(e) à travailler dans un environnement dynamique et en constante évolution, avec de

nombreuses tâches en parallèle

Langues :

- Anglais – courant
- Au moins une des langues nationales belges (néerlandais ou français) – niveau professionnel
- Toute langue supplémentaire de l’UE est un atout

Soft skills / Profil

- Communicatif(ve)
- Esprit d’équipe
- Flexible
- Résistant(e) au stress
- Capacité à gérer plusieurs tâches en parallèle
- Organisé(e) et structuré(e)
- Approche pragmatique
- Sens commercial pour traduire les besoins clients en un onboarding clair et efficace
- Solide esprit analytique et logique

Connaissances techniques

- Microsoft Office – avec un accent particulier sur Excel – niveau avancé requis
- Affinité avec les outils de gestion des expéditions
- Systèmes CRM (Microsoft Dynamics, etc.)
- Outils de reporting (Power BI, etc.)
- Une expérience en analyse de processus et en amélioration continue est un atout

#LI-DNI #landmarkglobal #bpostgroup #customeronboardingmanager