

Customer Success & Training Specialist



Christina NJIKÉ

06 03 33 53 94 - christina.njike@gmail.com

1h de Paris

[LinkedIn](#) - [AssessFirst](#) A-Player

“ Spécialisée dans l'accompagnement client et la formation, j'ai développé une expertise en **analyse de besoins, conception pédagogique et optimisation des processus.**

Mon objectif : transformer chaque interaction en **une expérience engageante et génératrice de valeur**, en favorisant à la fois la **satisfaction**, la **fidélisation** et le **développement commercial.**



Compétences & Outils

Gestion de projet & process

- amélioration continue, reporting et KPI's (performance, satisfaction, commercial), optimisation organisationnelle.

CRM & outils

- Suite Google, HubSpot, Salesforce, Brevo, Excel avancé, Notion, Canva, Trello, Asana, Teams, Zoom.

Customer Success

- Onboarding, gestion de portefeuille clients B2B, fidélisation, churn management, cross-sell/upsell, suivi satisfaction (CSAT, NPS, VoC)

Formation & pédagogie

- analyse de besoins, création de supports, animation de sessions, conduite du changement par la pédagogie.



Diplômes & Certifications

Certifications

- Formation Psychogénéalogie | 2025
- Formation Hypnose Régressive | 2025
- Digital Marketing | Growth Tribe - janvier 2023
- Sales Hub | Hubspot - novembre 2022
- HACCP | CCI - février 2022
- Certificat Création d'entreprise | CCI - novembre 2021

Diplômes

- **Bachelor Responsable d'acquisition numérique option CSM** | Rocket School - février 2024
- **TP Niveau 6 Contrôleur de Gestion** | IFOCOP - juillet 2018
- **BTS Assistant de Gestion** - IFCAE - juin 2016
- **CAP d'esthétique** | GRETA - juin 2006



Expériences Professionnelles

Fondatrice – Soul's Moment | Depuis avril 2025

- Création d'une marque de bien-être alliant infusions artisanales et expériences introspectives guidées.
- Gestion complète du projet : analyse marché, sourcing, production, packaging, logistique, communication digitale, ventes événementielles.

Réalisations : lancement lors d'une retraite yoga, participation popup store et événements, +100 ventes dont commandes personnalisées récurrentes.

Consultante – Stérénov | mars – juillet 2025

- Mission de consulting opérationnel pour tester une nouvelle offre de courtage énergétique B2B.
- Mise en place d'une stratégie commerciale et d'un funnel de prospection.

Réalisations : cold call → insights marché (besoin de points de contact physiques) ; closing d'une dizaine de prospects.

Customer Success Manager / Training Specialist – Brevo | janv. 2023 – fév. 2024

- Formation et accompagnement clients multi-secteurs (public/privé), de l'onboarding aux situations critiques (clients au bord du churn).
- Conception et animation de sessions pédagogiques sur mesure (supports + suivi satisfaction).

Réalisations :

- Création d'un nouveau process (point de contact pré-formation) → hausse de satisfaction client et engagement renforcé.
- Augmentation du nombre de formations hebdomadaires délivrées.
- Contribution directe à l'augmentation du cross-sell du département.

Congé parental – Expérience de gestion et d'accompagnement | sept. 2018 – sept. 2022

- Pilotage d'un foyer de 6 personnes avec forte charge organisationnelle : management, gestion de budget, optimisation de ressources, planification et coordination.

Assistante Contrôleur de gestion – SAMSIC APMR Roissy | nov. 2017 – juil. 2018

- Traitement des données pour la facturation
- Traitement et analyse des données opérationnelles contractuelles
- Suivi des indicateurs financiers

Responsable planning – Pénélope Groupe | juin 2012 – mai 2015

- Organisation des plannings, coordination avec clients et gestion imprévus.
- Supervision des hôtesses, suivi RH et relation client.
- Évolution rapide depuis un poste initial d'hôtesse volante (2011).