NOUR BEN DJABALLAH

Customer Success · Account Management · Relation client

4+ ans en startup, dont deux à la tête d'une équipe Customer Success. Je pilote la satisfaction client de l'avant-vente au SAV, je forme les équipes et j'outille le support pour qu'il tienne la charge sans perdre en qualité.

bendjaballahislam@gmail.com | +33 (0)7 55 81 87 07 | linkedin.com/in/nour-el-islam-bendjaballah-04541a159 | Paris, France



Satisfaction client pilotée
Responsable du CSAT et de la performance de l'équipe support, de l'avant-vente au SAV.

Équipes formées et autonomes
Formation des nouvelles recrues et documentation des process pour accélérer leur montée en compétence.

Support outillé
Chatbot Intercom et routage automatique des tickets pour alléger le traitement manuel.

EXPÉRIENCE

Head of Operations — CDI
Depuis 2025

WeAreScene · Paris

Startup de recherche de lieux pour la production audiovisuelle

- Structuré le suivi des comptes dans le CRM Attio et piloté la migration depuis HubSpot : pipelines commerciaux, données clients, workflows de suivi.
- Mis en place un scoring des prospects pour concentrer l'effort commercial sur les comptes à fort potentiel de closing.
- Déployé une supervision automatique du support : les demandes clients sont qualifiées et l'équipe est alertée sur les cas sensibles.
- Donné aux commerciaux une réponse immédiate sur les CGV pendant l'appel client, via un assistant interne branché sur les conditions à jour.
- Conseillé la direction sur les outils et les process, et rédigé les cahiers des charges pour l'équipe dev.
- Automatisé les rapports de performance commerciale présentés à la direction.

Head of Customer Success — CDI
Juil. 2022 – Fin 2024

OfficeRiders · Paris

Plateforme de location d'espaces atypiques

- Piloté la satisfaction client (CSAT) et la performance de l'équipe support, de l'avant-vente au SAV.
- Formé les nouvelles recrues et documenté les processus pour accélérer leur montée en compétence.
- Construit le chatbot Intercom du support : conception des parcours, automatisation des réponses récurrentes, baisse du volume de tickets traités à la main.
- Conçu les workflows HubSpot : attribution automatique des tâches, mise à jour des fiches clients, alertes sur les comptes à fort potentiel.
- Mis en place le routage automatique de chaque ticket vers l'équipe concernée.
- Produit le reporting hebdomadaire et mensuel présenté à la direction : extraction HubSpot, nettoyage des données, tableaux de bord.

Customer Success Manager — Stage (6 mois)
Janv. – Juin 2022

OfficeRiders · Paris

Suivi de portefeuille client, embauché en CDI à l'issue du stage

Chargé de clientèle IKEA France — CDD (1 an)
2021

Concentrix

Relation client à fort volume pour IKEA France

Hôtellerie — accueil, réservation, exploitation
2018 – 2020

Le Grimaldi ★★★★ · Madame Vacances ★★★ · La Gazelle d'Or ★★★★★

Stage assistant gouvernant général (Happy Culture, Nice), agent polyvalent, agent d'accueil et de réservation.

COMPÉTENCES

Satisfaction et fidélisation
Pilotage du CSAT, suivi de la performance support, traitement des cas sensibles, de l'avant-vente au SAV.

Gestion de portefeuille
Suivi des comptes dans le CRM, priorisation des comptes à fort potentiel, alertes sur les deals en cours.

Onboarding et formation
Formation des nouvelles recrues, documentation des process, montée en compétence des équipes support.

Support et process
Parcours conversationnels, routage des tickets vers la bonne équipe, réduction du traitement manuel.

Outils et CRM
Administration Attio et HubSpot, migration complète, workflows, propriétés d'objets et déclencheurs conditionnels.

Data et reporting
Extraction, nettoyage, tableaux de bord, analyse du CSAT et de la croissance des ventes.

OUTILS

- Attio
- HubSpot
- Intercom
- Voiceflow
- Claude (IA)
- Slack
- Zapier
- Make
- n8n
- Google Sheets
- Notion
- Stripe
- Shopify

LANGUES

Français	Natif
Arabe	Courant
Anglais	Professionnel

FORMATION

UFR ESTHUA, Angers · 2022

Master 2 Hôtellerie (niveau approfondi) · Master 1 HRE, option Organisation de l'hôtellerie · Licence 3 Hébergement touristique, Tourisme et Culture.