THÉO MATHIEU

Account Manager | Customer Success — FR/EN

+33 6 13 77 22 82 • theomathieu.work@gmail.com • linkedin.com/in/theomathieu-work • Paris

PROFIL

Account Manager / Customer Success bilingue FR/EN, 3+ ans de relation client B2B et B2C premium en contexte international (Maurice, 30+ marchés export). Je développe les comptes existants — upsell, fidélisation, résolution de litiges — et je structure le pipeline qui les porte (HubSpot, Airtable).

RELATION CLIENT & DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Consultant Customer Success & Account Management — Concrete Management *Févr. 2026 – Mai 2026*
Gestion locative premium • Paris • Freelance — FR/EN

- **Relation client premium de bout en bout**, avec protection de l'e-réputation multi-plateformes.
- **Upsell de services sur-mesure** (early/late check-in, aménagements spécifiques) → revenu additionnel par séjour.
- **Médiation et résolution de litiges** en direct, désamorçage rapide pour maintenir un standard qualité élevé.

Relation client B2B/B2C & coordination — InterHome *Déc. 2025 – Févr. 2026*
Location saisonnière, leader européen • Val Thorens • CDD — FR/EN

- **Gestion simultanée des propriétaires (B2B) et des locataires (B2C)** en haute saison.
- **Relais direct du responsable d'agence** en son absence : continuité de service sur saison à forte intensité.

Consultant développement commercial B2B export — SPDO *Janv. 2025 – Juil. 2025*
Export automobile B2B • Freelance — FR/EN

- **Réseau de revendeurs et de garages activé** sur 30+ marchés (Europe de l'Est, Afrique, MENA).
- **Offres sur-mesure par typologie client**, négociation et suivi de deals à forte valeur.
- **Pipeline B2B complet sous Airtable** : qualification, matching stock/client, closing.

Business Developer & Relation Client Premium — Konversyon *Févr. 2023 – Juil. 2024*
Relocation & conciergerie • Île Maurice • Temps plein — FR/EN

- **Portefeuille premium (investisseurs, expatriés)** géré de bout en bout, de l'installation à la fidélisation.
- **Pipeline et closing**, partenariats montés avec banques, promoteurs et prestataires locaux.
- **Agence structurée from scratch** : business model, KPIs, coordination d'équipe pluridisciplinaire.

Assistant Business Developer (stage) — GWS Technologies *Juin 2022 – Déc. 2022*
Île Maurice — FR/EN

- **Cycle de vente B2B complet sur HubSpot**, de la prospection au closing, en environnement bilingue.

AUTRES EXPÉRIENCES

Consultant indépendant Ops & Automation — stacks Notion, Airtable, Make pour TPE/PME *Juin 2023 – auj.*

Fondateur — ProcedureVEI, service B2B lancé en 100 % autonomie *Juil. 2025 – Déc. 2025*

Sapeur-pompier volontaire — SDIS de l'Aisne, décision sous pression *Oct. 2018 – Juin 2022*

COMPÉTENCES

- **Relation client / Account Management :** upsell, fidélisation, médiation B2B/B2C, comptes premium, e-réputation.
- **Développement commercial :** pipeline, qualification, négociation, partenariats.
- **Outils :** HubSpot, Airtable, Notion, Make, Zapier, Guesty, Google Analytics.
- **Langues :** Français (natif), Anglais (professionnel courant).

FORMATION

NEOMA Business School — M2 TEMA (Tech & Management) *2020 – 2023*

Rubika — Échange, UX Design *Sept. 2021 – Févr. 2022*