# SKYWISE - Customer Success Manager

**Skywise Canada Inc.**

Waterloo (Ontario), Canada

Temps plein · Permanent · Hybride

Publié le 12 octobre 2026 · JR10446960

## Aperçu du poste

Skywise est une société de services numériques de premier plan, détenue à 100 % par Airbus. Nous offrons une offre unique en son genre qui intègre de façon transparente les opérations de contrôle de planification et d'exploitation, de vol, techniques et terrestres. En fournissant des solutions numériques interopérables pour les opérations de bout en bout, Skywise combine l'expertise des constructeurs d'avions et le savoir-faire numérique pour transformer la complexité opérationnelle en performances prévisibles et rentables, garantissant des opérations plus résilientes et plus durables.

L’équipe Customer Success Manager (CSM) est un élément clé de l’organisation de l’expérience client. Le CSM a la responsabilité de s’engager avec les clients des compagnies aériennes pour identifier leurs besoins, superviser le déploiement des services avec les compagnies aériennes, assurer une bonne adoption des solutions et la satisfaction des clients.

Le rôle de CSM nécessite une compréhension des clients des compagnies aériennes, des systèmes d'aéronefs, de la gestion de programmes et de projets, des tendances numériques, de l'intégration des systèmes, de la méthodologie de conception de logiciels agiles et d'une certaine aisance dans les dernières tendances technologiques.

Primary Responsibilities

Le CSM gère un portefeuille de clients aériens et est la voix du client dans Skywise. Leurs principales responsabilités se résument en deux grands domaines :

- Être le chef de projet du client pour l'exécution et le déploiement des Services numériques.
- Être le conseiller de confiance du client pendant le mode d'exécution, en prenant en charge les demandes, les escalades et la santé globale.

Main Deliverables

- Construire et exécuter des projets orientés client (déploiement, mises à niveau, demandes de changement) en utilisant des outils et des méthodologies de gestion de projet internes.
- Organiser des ateliers et des sessions d’immersion avec les clients.
- Plans d’engagement client, basés sur les priorités des produits et les résultats de vente consultatives.
- Plans de gestion du changement pour les solutions les plus complexes.
- Assister le Deal Manager avec la faisabilité technique, la validation de la portée et la délivrabilité.
- Évaluer le coût du contrat. Cela comprendra la confirmation que la flotte du client est correctement équipée des facilitateurs requis, de la transmission, de la capture, du routage, du transport et des éléments de traitement des données.
- Agir comme point focal pour la gestion de trésorerie et favoriser l’acceptation pour la reconnaissance des revenus.

- S'assurer que les accords de niveau de service et autres KPI sont respectés par les contrats clients.
- Identifier/anticiper et atténuer les risques/problèmes qui peuvent affecter l’exécution des contrats de solutions numériques et effectuer la surveillance de la carte thermique des clients.
- Propre fonctionnement des services : mesure de la performance et réactivité aux problématiques clients.

Qualifications and Skills

Education and Experience

- Baccalauréat ou expérience de travail équivalente requise
- 10 ans ou plus dans l’aviation commerciale dans les domaines du service à la clientèle, de l’ingénierie de maintenance aérienne, des solutions numériques, de l’analyse de données et / ou des systèmes avioniques et avioniques.
- Connaissances en ingénierie aéronautique et avionique, ou capacité à comprendre rapidement et en détail les produits numériques liés aux opérations aéronautiques, à la surveillance de la santé, à la maintenance prédictive et à la fiabilité.
- Connaissances en informatique, en analyse de données ou fort intérêt pour ces domaines, connaissance de Skywise.
- Gestion de programme et les compétences nécessaires pour battre le tambour de l'organisation interne pour assurer les engagements contractuels, la satisfaction de la clientèle, les objectifs de coûts et de revenus et la gestion des événements. Capacité à construire et à posséder le chemin du projet et à maintenir la cohérence du projet à tout moment.
- Expérience dans la création de relations client solides et fiables et la gestion des attentes des clients.
- Excellentes compétences en communication (interne / externe) et assurance, y compris l'expérience dans la tenue de discussions commerciales techniques avec les compagnies aériennes, allant des PDG de compagnies aériennes, vice-présidents, chefs de la maintenance, gestion de flotte, opérations, fiabilité, équipes informatiques des compagnies aériennes, et d'autres.

Exigences de voyage: 30% Voyage domestique et international

Admissibilité : Autorisé à travailler au Canada

## Ce que nous offrons :

Situé au cœur du parc David Johnston Research + Technology de l'Université de Waterloo, Skywise est proche des magasins, des restaurants, des gymnases, des garderies et de nombreux autres services, et à seulement 10 minutes de l'autoroute 85. Dans le cadre de notre famille, vous apprécierez:

- Faire partie d'Airbus Network
- Flexible hours
- Environnement de travail hybride (3 jours au bureau)
- Free parking
- Jours de vacances (15 - 25)
- Professional Development Day
- Christmas shut down
- Summer core hours
- Strong work-life balance
- Casual dress code
- Régime d'avantages sociaux concurrentiels

- Pleins feux sur les avantages du soutien en santé mentale
- Jours de maladie et jours personnels
- RRSP matching program
- Life Insurance
- Accès au régime d'actions salariales
- Prestations de maternité et paternité
- Referral program
- Programme de récompenses et de reconnaissance
- Appui à la formation et au perfectionnement
- Déjeuner mensuel et apprentissage
- Fitness & Bien-être
- Un comité social actif
- Organized Volunteer Events
- Salle de jeux, y compris un simulateur de vol!
- Comité Inclusion active et diversité
- And much more

Divulgation de l’IA : Aucun outil d’intelligence artificielle n’est utilisé pour sélectionner, évaluer ou sélectionner des candidats pour ce rôle

Engagement de sélection et d’embauche

Nous remercions tous les candidats pour leur candidature. Seuls les candidats sélectionnés seront contactés.

Skywise s'engage à créer un environnement et une culture où chacun se sent à sa place, peu importe qui il est et d'où il vient. Nous nous engageons à offrir des chances égales d'emploi à toutes les personnes en fonction des qualifications liées au travail et de la capacité d'effectuer un travail. Nous ne faisons aucune discrimination à l'égard de tout employé ou candidat à un emploi en raison de la race, de la couleur, du sexe, de l'âge, de l'origine nationale ou ethnique, de la religion, de l'orientation sexuelle, de l'identité ou de l'expression de genre, de l'état matrimonial, de la situation familiale, des caractéristiques génétiques, du casier judiciaire et des motifs de handicap ou de toute catégorie protégée. Des mesures d’adaptation seront disponibles sur demande pour les candidats tout au long du processus de recrutement et de sélection.

Le poste demande de reconnaître les risques de conformité et d’agir avec intégrité. Airbus considère ces exigences comme essentielles à sa réussite, à sa réputation et à sa croissance durable.

## Entité juridique

Skywise Canada Inc.

## Type de contrat

Permanent

## Niveau d’expérience

Professionnel

## Famille d’emplois

Compte Client et Gestion des Services <JF-CS-CA>

La soumission d’un CV ou d’une candidature autorise Airbus à utiliser et à conserver les renseignements de la personne pour le suivi de sa candidature ou d’un emploi futur. Airbus est le seul utilisateur de ces renseignements.

Airbus favorise un milieu de travail inclusif et diversifié. L’entreprise accueille les candidatures sans distinction de milieu social ou culturel, d’âge, de sexe, de handicap, d’orientation sexuelle ou de croyances religieuses.

Airbus applique l’égalité des chances et ne demande aucun paiement pendant le recrutement. L’entreprise invite à signaler toute usurpation de son identité.

Airbus facilite le travail et la collaboration. L’entreprise privilégie des modalités souples lorsque les activités le permettent afin d’encourager l’innovation.