

Unser Berliner Mandant bietet seinen Kunden zugeschnittene Smart Media Insights. Das Portfolio umfasst Lösungen für die aktive Medienarbeit, die Medienbeobachtung und Medienanalyse – weltweit und über alle Kanäle hinweg.

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt für ihn in Berlin oder im Home Office in Deutschland einen

Customer Success Manager (m/w/n).

Aufgaben

- Sie beraten und betreuen SaaS-Kunden aus dem PR-, Kommunikations- und Public Affairs-Bereich in Deutschland und der Schweiz aktiv und auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten – von der Einführung der Software, über die erfolgreiche Anwendung bis hin zur kundenorientierten Weiterentwicklung.
- Dabei arbeiten Sie eng mit unserem SaaS-Headquarter in Paris zusammen.
- Als Experte für unsere SaaS-Lösungen stehen Sie dem Vertriebsteam in der Pre-Sales Phase beratend zur Seite und unterstützt es durch Software-Demonstrationen vor Ort oder online.
- Eigenständig erkennen Sie Upselling- und Cross-Selling-Potenziale. Die entsprechenden Kontakte informieren Sie gezielt und qualifizieren sie bis zur Übergabe an das Vertriebsteam.
- Frühzeitig identifizieren Sie unzufriedene Kunden und stellen sicher, dass Probleme schnell und angemessen bearbeitet werden.
- Mit dem Produktteam werten Sie das gesammelte Kundenfeedback aus. Gemeinsam priorisieren Sie die Projekte und gestalten die Produkt-Roadmap.
- Den Produktwert und den ROI treiben Sie kontinuierlich voran: durch Weiterentwicklung, steigende Abschlussraten, Risikominderung, Vertragsverlängerungen und geringe Abwanderungsraten.

Qualifikationen

- Sie besitzen mindestens 2 Jahre praktische Erfahrung als Customer Success Manager bzw. in der Kundengewinnung und -betreuung. Zufriedene Kunden liegen Ihnen am Herzen.
- In der PR-Branche kennen Sie sich aus, im digitalen Umfeld oder mit SaaS-Lösungen haben Sie idealerweise schon gearbeitet.
- Sie kommunizieren und präsentieren gut und gern, egal ob face-to-face, online oder am Telefon.
- Sie sind ein Teamplayer, haben ein gutes technisches Verständnis und arbeiten selbstständig.
- Eine gesunde Eigeninitiative, Reisebereitschaft und fundierte Sprachkenntnisse in Deutsch, Französisch und Englisch runden Ihr Profil ab.

Unser Mandat bietet...

Ein sympathisches und leistungsfähiges Team, Freiräume in der Arbeitsgestaltung, ein sehr gutes Betriebsklima, viel Verantwortung, ein dynamisches Umfeld, keine Langeweile, zeitgemäße Arbeitsbedingungen, diverse coole Team-Events und einen modern eingerichteten Arbeitsplatz im Zentrum von Berlin mit hervorragender Anbindung an den öffentlichen Verkehr.

Eine gründliche Einarbeitung sowie interne Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen sind selbstverständlich.

Wenn Sie an dieser abwechslungsreichen Aufgabe interessiert sind, freuen wir uns auf Ihre Kontaktaufnahme wenn möglich per Email unter Referenz-Nummer **NF CSM Berlin**.

IMS International Management Services SAS
Madame Nathalie Faivre

Paris
18, rue de la Barre
F-95880 Enghien-les-Bains

France (+33) 771 85 09 74 / Deutschland (+49) 152 2673 6302
nf@ims-mgt.com
www.ims-mgt.com

Freiburg
Jakob-Saur-Strasse 9
D-79199 Kirchzarten

DISCLAIMER

This profile has been prepared on the basis of information collected from the company herein described. IMS declines all responsibility and make no commitment as to the exactitude and exhaustive nature of the information. Anyone who receives this document recognizes that IMS and the company herein described cannot be held responsible for any inaccuracy or omission, which might be revealed.
IMS est une SARL au capital de 8.000€, n° de Siret 439 739 947 18, RCS Pontoise B 439 739 947