

Julia Becker | Customer Success Manager mit Fokus auf Kundenbindung und SaaS-Wachstum

Friedrichstraße 123, Berlin, Berlin, Deutschland, 10117

☎ +49 30 12345678 • ✉ julia.becker@example.de • 🌐 <https://www.juliabecker.de>

📺 @julia-becker-csm • 🐦 @juliabecker

Basisinformationen

Customer Success Manager mit über sechs Jahren Erfahrung in der Betreuung von B2B-Kunden im SaaS-Umfeld. Ich verbinde Datenanalyse mit empathischer Kommunikation, um Kundenziele zu erreichen und nachhaltige Geschäftsbeziehungen aufzubauen.

- Verantwortung für ein Portfolio mit einem jährlichen Umsatzvolumen von über 4 Mio. EUR
- Erfolgreiche Steigerung der Kundenbindung um 18 % durch proaktives Onboarding und QBRs
- Ausgeprägte Stärke in Eskalationsmanagement, Stakeholder-Kommunikation und vertraglichen Verhandlungen
- Technische Affinität zu CRM-, Ticketing- und Customer-Success-Plattformen wie Salesforce, Gainsight und Zendesk

Ausbildung

Technische Universität Berlin

<https://www.tu.berlin>

Master, Wirtschaftsingenieurwesen, Punkte: 1,7

Okt. 2014–Sept. 2016

- Schwerpunkt auf digitalen Geschäftsmodellen und kundenorientierter Unternehmensführung
- Masterarbeit über Erfolgsfaktoren von Customer-Success-Organisationen im B2B-SaaS

Kurse: Strategisches Management, Marketing und Vertrieb, Datenanalyse für Entscheider, Projektmanagement, Verhandlungsführung, Service Design, Business Process Management, Customer Relationship Management

Humboldt-Universität zu Berlin

<https://www.hu-berlin.de>

Bachelor, Betriebswirtschaftslehre, Punkte: 2,0

Okt. 2011–Sept. 2014

- Fundierte betriebswirtschaftliche Grundlagen mit Fokus auf Marketing und Organisation
- Praxisprojekt zur Kundenbindung im Einzelhandel

Kurse: Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Mikroökonomie, Statistik, Marketing, Personal und Organisation, Wirtschaftsinformatik

Berufserfahrung

CloudBridge GmbH

<https://www.cloudbridge.de>

Senior Customer Success Manager

Jan. 2022–Heute

- Betreuung eines Portfolios von 25 strategischen Enterprise-Kunden mit einem ARR von 5,2 Mio. EUR
- Entwicklung und Umsetzung von Customer-Success-Plänen zur Steigerung der Produktadoption und Kundenzufriedenheit (NPS +22)
- Durchführung von vierteljährlichen Business Reviews (QBRs) mit C-Level-Stakeholdern
- Identifikation von Upsell- und Cross-Sell-Potenzialen in enger Zusammenarbeit mit dem Vertrieb
- Proaktives Churn-Management durch Risikoanalyse und Eskalationspläne

Schlüsselwörter: Kundenbindung, Onboarding, QBR, Upselling, Churn-Management, Salesforce, Gainsight

DataFlow AG

<https://www.dataflow.de>

Customer Success Manager

März 2019–Dez. 2021

- Verantwortung für 60 mittelständische Kunden im DACH-Raum
- Aufbau eines standardisierten Onboarding-Prozesses, der die Time-to-Value um 30 % verkürzte
- Analyse von Nutzungsdaten zur Ableitung konkreter Handlungsempfehlungen
- Enge Zusammenarbeit mit Product und Support zur Weitergabe von Kundenfeedback
- Erstellung von Health-Score-Modellen zur Früherkennung von Abwanderungsrisiken

Schlüsselwörter: SaaS, Onboarding, Health Score, Datenanalyse, Zendesk

Nordwind Solutions

Junior Customer Success Manager

<https://www.nordwind-solutions.de>

Juli 2017–Feb. 2019

- First-Level-Support für 120 Geschäftskunden per Telefon, E-Mail und Chat
- Dokumentation von Kundenanfragen und Pflege der Wissensdatenbank
- Vorbereitung von Reports und Präsentationen für das Customer-Success-Team
- Mitwirkung an Retentionskampagnen und Kundenzufriedenheitsumfragen

Schlüsselwörter: Kundenservice, CRM, Reporting, Retention, Kommunikation

Sprachen

Deutsch: Muttersprache oder zweisprachig

Schlüsselwörter: Muttersprache

Englisch: Verhandlungssichere Kenntnisse

Schlüsselwörter: TOEFL 110, Verhandlungssicher

Spanisch: Gute Kenntnisse

Schlüsselwörter: Grundkenntnisse

Fähigkeiten

Customer Success Management: Experte
Upselling

Schlüsselwörter: Kundenbindung, Onboarding, QBR, Churn-Management,

CRM und Tools: Erfahren

Schlüsselwörter: Salesforce, Gainsight, Zendesk, Jira, Confluence, Tableau

Kommunikation und Führung: Erfahren
Schlüsselwörter: Stakeholder-Management, Eskalationsmanagement, Verhandlung, Präsentation, Mentoring

Auszeichnungen

Customer-Success-Manager des Jahres

CloudBridge GmbH

Nov. 2023

Auszeichnung für herausragende Leistungen bei der Steigerung der Kundenbindung und der Entwicklung innovativer Success-Programme.

Beste Teamleistung

DataFlow AG

Dez. 2020

Anerkennung für kollaborative Zusammenarbeit und Unterstützung kollegenübergreifender Projekte.

Zertifikate

Certified Customer Success Manager (CCSM)

<https://www.successcoaching.com/certification>

SuccessCOACHING

Juni 2021

Salesforce Certified Administrator

<https://trailhead.salesforce.com/credentials/administrator>

Salesforce

Feb. 2020

Professional Scrum Master I

<https://www.scrum.org/professional-scrum-master-i-certification>

Scrum.org

Sept. 2022

Veröffentlichungen

Journal für Customer Management

<https://www.example.com/publikation/kundenbindung-saas>

Kundenbindung im digitalen Zeitalter - Strategien für SaaS-Unternehmen

März 2022

- Analyse proaktiver Customer-Success-Ansätze zur Reduzierung von Churn
- Fallstudien aus dem B2B-SaaS-Markt
- Handlungsempfehlungen für Onboarding und QBRs

Projekte

Kundenportal Relaunch

<https://www.cloudbridge.de/kundenportal>

Neugestaltung eines Self-Service-Portals zur Verbesserung der Kundenerfahrung

Jan. 2023–Juni 2023

- Leitung eines cross-funktionalen Teams aus Product, Design und Support
- Durchführung von Kundeninterviews und Usability-Tests
- Steigerung der Portalnutzung um 45 % innerhalb von drei Monaten

Schlüsselwörter: Customer Experience, Self-Service, Produktmanagement

Health-Score-Modell

<https://www.dataflow.de/health-score>

Entwicklung eines datenbasierten Frühwarnsystems zur Churn-Prävention

März 2020–Nov. 2020

- Integration von Nutzungs-, Support- und Umfragedaten
- Definition von Schwellenwerten und automatisierten Warnmeldungen
- Reduzierung der Churn-Rate um 12 % im ersten Jahr

Schlüsselwörter: Datenanalyse, Churn, Tableau

Interessen

Sport: Laufen, Yoga, Radfahren

Musik: Klavier, Konzerte

Ehrenamt: Mentoring, Bildung

Ehrenamtliche Tätigkeiten

Berliner Mentoring Netzwerk

<https://www.berliner-mentoring.de>

Mentorin für Berufseinsteiger

Sept. 2020–Heute

- Unterstützung von Berufseinsteigern bei der Karriereplanung und Bewerbungsstrategie
- Durchführung monatlicher Coaching-Gespräche und Workshops
- Aufbau eines Netzwerks für junge Fachkräfte im Bereich Customer Success