Giulia Bianchi | Customer Success Manager | SaaS e trasformazione digitale

Via della Moscova 18, Milano, Lombardia, Italia, 20121
+39 345 678 9012 • giulia.bianchi.csm@email.it • https://www.giuliabianchi-csm.it
@giulia-bianchi-csm • @giuliabianchi_csm

Informazioni personali

Customer Success Manager con oltre 8 anni di esperienza nella gestione di portafogli clienti B2B SaaS, con una solida propensione alla fidelizzazione, all'adozione del prodotto e alla crescita del valore del cliente.

- Responsabile di un portafoglio da 2,5 milioni di euro di ARR, con una riduzione del churn del 18% in due anni.
- Esperta nella costruzione di processi di onboarding scalabili, piani di successo del cliente e business review trimestrali.
- Forte orientamento ai dati, alla collaborazione cross-funzionale e alla comunicazione con stakeholder senior.
- Abituata a lavorare in contesti internazionali e a tradurre le esigenze del cliente in roadmap di prodotto.

Formazione

Università Commerciale Luigi Bocconi **https://www.unibocconi.it**

Laurea magistrale, Marketing e Comunicazione d'Impresa, Punteggio: 110/110 con lode *ott 2012–lug 2014*

- Percorso specialistico focalizzato sulla gestione della relazione con il cliente e sulla misurazione della soddisfazione.
- Tesi sperimentale sull'impatto della customer experience sulla fidelizzazione nei servizi digitali.
- Progetti di gruppo con aziende del settore tecnologico e retail.

Corsi: Marketing strategico, Comportamento del consumatore, Ricerche di mercato, Gestione della relazione con il cliente, Business analytics, Comunicazione d'impresa

Università degli Studi di Milano **https://www.unimi.it**

Laurea triennale, Scienze della Comunicazione, Punteggio: 108/110 *set 2009–lug 2012*

- Solida base in comunicazione interpersonale, analisi dei bisogni e tecniche di negoziazione.
- Attività di laboratorio su customer journey e ricerca qualitativa.

Corsi: Sociologia della comunicazione, Psicologia del consumatore, Statistica, Linguaggi digitali, Public speaking

Esperienza professionale

NexaCloud Italia **https://www.nexacloud.it**

Senior Customer Success Manager *gen 2021–Presente*

- Gestione di un portafoglio di 45 clienti enterprise e mid-market, per un ARR complessivo di 2,5 milioni di euro.
- Definizione e implementazione di piani di successo del cliente con obiettivi misurabili su adozione, valore e rinnovo.
- Riduzione del churn del 18% e aumento del tasso di rinnovo al 94% in due anni.
- Conduzione di business review trimestrali con C-level, HR e responsabili IT per allineare le priorità e dimostrare il ROI.
- Collaborazione con Product e Sales per raccogliere feedback, identificare opportunità di upselling e migliorare la roadmap.
- Mentoring di due Customer Success Manager junior e definizione delle best practice di onboarding.

Parole chiave: Customer Success, SaaS, Churn reduction, QBR, Onboarding, Upselling

SaaSNow S.r.l. **https://www.saasnow.it**

Customer Success Manager *mar 2018–dic 2020*

- Responsabile di un portafoglio di 80 clienti SMB nel settore software gestionale, con focus su adozione e soddisfazione.
- Progettazione di un percorso di onboarding strutturato che ha ridotto il time-to-value medio da 60 a 35 giorni.
- Monitoraggio di KPI di salute del cliente tramite CRM e dashboard, con interventi proattivi sui clienti a rischio.
- Gestione delle escalation e coordinamento tra supporto tecnico, prodotto e sales.
- Contributo alla creazione del team Customer Success e alla definizione dei processi interni.

Parole chiave: Onboarding, Time-to-value, KPI, CRM, Escalation

Digitalia Consulting **https://www.digitaliaconsulting.it**

Account Manager *set 2014–feb 2018*

- Gestione della relazione commerciale con clienti nei settori manifatturiero e servizi, per un portafoglio da 1,2 milioni di euro.
- Analisi dei bisogni, presentazione di soluzioni digitali e negoziazione dei contratti.
- Coordinamento di progetti di trasformazione digitale con team interni e partner esterni.
- Raggiungimento del 115% degli obiettivi di vendita annuali nel 2017.

Parole chiave: Account Management, Negotiation, Digital Transformation, Sales

Lingue

Italiano: Madrelingua o bilingue — **Parole chiave**: Madrelingua

Inglese: Competenza professionale completa — **Parole chiave**: C1, Business English

Francese: Competenza professionale limitata — **Parole chiave**: A2, Conversazione di base

Competenze

Customer Success Management: Esperto — **Parole chiave**: Onboarding, Fidelizzazione, Customer Journey, QBR, Churn prevention, Upselling

CRM e Analisi Dati: Avanzato — **Parole chiave**: Salesforce, HubSpot, Gainsight, Power BI, Tableau, Excel avanzato

Comunicazione e Negoziazione: Avanzato — **Parole chiave**: Presentazioni executive, Gestione escalation, Mediazione, Storytelling

Project Management: Avanzato — **Parole chiave**: Agile, Jira, Asana, Gestione stakeholder

Premi

Customer Success Leader of the Year

NexaCloud Italia — *nov 2023*

Riconoscimento interno per i risultati ottenuti nella riduzione del churn e nella costruzione di un modello di customer success scalabile per il segmento enterprise.

Excellence in Customer Retention

SaaSNow S.r.l. — *feb 2020*

Premio assegnato per il miglior tasso di rinnovo del portafoglio SMB e per l'implementazione di un programma di adozione proattiva.

Certificazioni

Certified Customer Success Manager (CCSM) — **https://www.successcoaching.com/certified-customer-success-manager**

SuccessCOACHING — *mar 2022*

Salesforce Certified Administrator — **https://trailhead.salesforce.com/credentials/administrator**

Salesforce — *giu 2021*

HubSpot Sales Software Certification — **https://academy.hubspot.com/courses/sales-software**

HubSpot Academy — *set 2020*

Pubblicazioni

Customer Success Italia — **https://www.customersuccessitalia.it/whitepaper/churn-adozione-proattiva**

Ridurre il churn con l'adozione proattiva — *giu 2023*

- Analisi delle principali cause di abbandono nei SaaS B2B e delle metriche di early warning.
- Modello operativo per segmentare i clienti in base al rischio e attivare interventi mirati.
- Casi studio su onboarding, health score e business review.

Progetti

Programma di onboarding scale-up — **https://www.nexacloud.it/customer-success**

Percorso di onboarding standardizzato per clienti enterprise e mid-market. — *gen 2022–dic 2022*

- Ridisegno del percorso di onboarding con template, milestone e responsabilità chiare.
- Riduzione del time-to-first-value del 30% e aumento del CSAT post-onboarding da 4,2 a 4,7.
- Creazione di una libreria di contenuti self-service e formazione per i clienti.

Parole chiave: Onboarding, Time-to-value, CSAT, Self-service

Health score per il portafoglio clienti **https://www.nexacloud.it/insights/health-score**

Modello predittivo per identificare i clienti a rischio di abbandono. *mar 2023–set 2023*

- Definizione di indicatori di adozione, engagement e soddisfazione ponderati per segmento.
- Integrazione del modello con CRM e dashboard operative per i Customer Success Manager.
- Aumento del 25% degli interventi proattivi sui clienti a rischio.

Parole chiave: Health score, Analytics, Churn, CRM

Interessi

Innovazione digitale: AI generativa, Product-led growth, Design thinking

Sport e benessere: Running, Yoga, Trekking

Comunità e formazione: Mentoring, Public speaking

Volontariato

Women in Tech Italia **https://www.womenintechitalia.it**

Mentor *set 2021–Presente*

- Mentoring individuale per giovani professioniste che desiderano intraprendere carriere nel customer success e nelle vendite SaaS.
- Partecipazione a incontri di orientamento e workshop su comunicazione, negoziazione e crescita professionale.
- Supporto alla community nella creazione di percorsi di sviluppo e networking.