

Sanne de Vries | Customer Success Manager | SaaS | Klantgerichte strategie

Keizersgracht 123, Amsterdam, Noord-Holland, Nederland, 1015 CJ

☎ +31 6 1234 5678 • ✉ sanne.devries@example.com • 🌐 <https://www.sannedevries.nl>

🌐 @sannedevries • 🐦 @sannedevries

Basis Informatie

Customer Success Manager met 6+ jaar ervaring in SaaS en technologie. Ik help klanten hun doelen te bereiken door middel van datagedreven onboarding, proactieve relatiebeheer en continue waardecreatie.

- Verantwoordelijk voor een portfolio van 40+ zakelijke klanten met een jaarlijkse omzet van €2,5 miljoen
- Gerealiseerd klantbehoud van 95% en Net Promoter Score (NPS) van 72
- Sterk in het vertalen van klantbehoeften naar concrete oplossingen en het opschalen van succesprocessen
- Ervaren in het samenwerken met Sales, Product en Support om churn te verlagen en upsell-kansen te benutten

Opleidingen

Universiteit van Amsterdam

<https://www.uva.nl>

Master, Bedrijfskunde, Score: 8.2

sep 2016–jul 2018

- Afstudeerrichting: Strategie en Innovatie
- Thesis over klantretentie in SaaS-organisaties
- Actief in studievereniging en organisatie van carrière-evenementen

Cursussen: Strategisch Management, Marketingmanagement, Organisatiegedrag, Business Analytics, Duurzaam Ondernemen, Innovatiemanagement

Hogeschool van Amsterdam

<https://www.hva.nl>

Bachelor, Commerciële Economie, Score: 7.8

sep 2012–jul 2016

- Minor in International Business aan de Universiteit van Valencia
- Stage bij een marketingbureau in Amsterdam
- Ontwikkelde basis in commerciële vaardigheden en klantgericht werken

Cursussen: Marketingcommunicatie, Salesmanagement, Marktonderzoek, Bedrijfseconomie, Projectmanagement, Internationale Handel

Werkervaring

CloudWise B.V.

<https://www.cloudwise.nl>

Senior Customer Success Manager

mrt 2021–Heden

- Verantwoordelijk voor strategisch klantbeheer van enterprise-klanten in de Benelux
- Ontwikkelde en implementeerde een proactief succesplan dat leidde tot 20% minder churn
- Leidde kwartaalgesprekken met klanten om waarde te tonen en upsell-kansen te identificeren
- Samenwerking met Product om klantfeedback om te zetten in roadmap-prioriteiten
- Mentor voor twee junior Customer Success Managers

Trefwoorden: Klantbehoud, Onboarding, SaaS, Upsell, Enterprise

Nexus Software

<https://www.nexussoftware.nl>

Customer Success Manager

jan 2019–feb 2021

- Beheerde een portfolio van 60+ MKB-klanten in diverse sectoren
- Verantwoordelijk voor onboarding, training en adoptie van het SaaS-platform
- Realiseerde een gemiddelde klanttevredenheid van 4,7/5 en een retentie van 92%
- Ontwikkelde selfservice-onboardingmateriaal dat de time-to-value met 30% verkortte
- Signaleerde en escaleerde technische issues naar Support en Engineering

Trefwoorden: Relatiebeheer, CRM, Retentie, Onboarding, MKB

DataFlow Solutions

<https://www.dataflowsolutions.nl>

Account Manager

jun 2018–dec 2018

- Onderhield contact met bestaande klanten en identificeerde commerciële kansen
- Verzorgde contractverlengingen en onderhandelde over tarieven
- Werkte samen met het Customer Success-team om klantvragen snel op te lossen
- Droeg bij aan een omzetgroei van 12% binnen het toegewezen portfolio

Trefwoorden: Accountbeheer, Contractverlenging, Commercie, Klantcontact

Talen

Nederlands: Moedertaal of tweetalige vaardigheid

Trefwoorden: Moedertaal

Engels: Volledige professionele vaardigheid

Trefwoorden: C1

Duits: Beperkte werkvaardigheid

Trefwoorden: B1

Vaardigheden

Klantrelatiebeheer: Expert

Trefwoorden: CRM, Salesforce, Klantreis, Retentie, Klantbehoud

Data-analyse: Geavanceerd

Trefwoorden: Excel, Tableau, SQL, KPI-rapportages, Datavisualisatie

Projectmanagement: Geavanceerd

Trefwoorden: Agile, Scrum, Jira, Stakeholdermanagement

Communicatie: Expert

Trefwoorden: Presenteren, Onderhandelen, Feedback, Luisteren

SaaS-platformen: Expert

Trefwoorden: Onboarding, Adoptie, Klantgezondheid, Churnpreventie

Leiderschap: Geavanceerd

Trefwoorden: Mentoring, Teamcoaching, Kennisoverdracht

Onderscheidingen

Beste Klanttevredenheidsscore

CloudWise B.V.

dec 2023

Toegekend vanwege de hoogste Net Promoter Score en klanttevredenheid binnen het Customer Success-team in 2023.

Toppresteerder 2020

Nexus Software

dec 2020

Jaarlijkse prijs voor buitengewone bijdrage aan klantbehoud en omzetgroei.

Certificaten

Certified Customer Success Manager (CCSM)

<https://www.successcoaching.com>

SuccessCOACHING

mei 2022

Salesforce Certified Administrator

<https://trailhead.salesforce.com>

Salesforce

jan 2021

Publicaties

Tijdschrift voor Marketing

<https://www.tijdschriftvoormarketing.nl/artikelen/customer-success-retentie>

De impact van customer success op SaaS-retentie

okt 2022

- Onderzoek naar de relatie tussen proactief klantcontact en retentie in SaaS
- Bespreekt best practices voor onboarding en customer health scoring
- Gepresenteerd tijdens het SaaS Congres Amsterdam

Projecten

Klantonboarding 2.0

<https://www.cloudwise.nl/onboarding>

Herontwerp van het onboardingtraject voor nieuwe SaaS-klanten

jan 2023–jun 2023

- Analyse van bestaande onboardingflow en klantfeedback
- Implementatie van geautomatiseerde welkomstserie en interactieve handleidingen
- Verkorting van time-to-value met 35% en verhoging van eerste-maands adoptie

Trefwoorden: Onboarding, SaaS, Automatisering, Klantreis

Interesses

Sport: Hardlopen, Yoga, Wielrennen

Muziek: Piano, Concerten

Reizen: Azië, Zuid-Amerika, Stedentrips

Vrijwilligerswerk: Mentoring, Buurtinitiatieven

Vrijwilligerswerk

Stichting Amsterdam Cares

<https://www.amsterdamcares.nl>

Mentor

sep 2019–Heden

- Begeleid jongeren bij het ontwikkelen van professionele vaardigheden
- Verzorgd workshops over solliciteren en netwerken
- Draagt bij aan een inclusieve arbeidsmarkt in Amsterdam