

# 林思远 | 客户成功经理 | SaaS 客户增长与续约专家

中国, 北京市, 北京, 北京市朝阳区建国路 88 号, 100022

☎ +86 138 0013 8000 • ✉ siyuan.lin@example.com • 🌐 <https://siyuanlin.example.com>

📱 @siyuanlin-csm • 🗣 @siyuanlin\_csm • 知乎 @siyuanlin-csm

## 简介

深耕 SaaS 与科技行业 7 年, 专注客户成功、续约增购与客户体验管理。擅长通过数据驱动的客户健康度模型识别风险与机会, 推动跨部门协作, 提升客户生命周期价值。

- 负责 30+ 家中大型企业客户, 管理年合同金额超 3000 万元, 续约率连续两年保持在 95% 以上
- 主导客户 onboarding、QBR 与成功计划, 客户 NPS 从 32 提升至 68
- 熟练使用 Salesforce、Gainsight、Jira 等工具, 具备优秀的中英文沟通与谈判能力
- 以客户价值为导向, 善于将客户反馈转化为产品改进与增购机会

## 教育背景

上海交通大学

学士, 工商管理, 成绩: 3.7/4.0

<https://www.sjtu.edu.cn>

2012 年 9 月-2016 年 6 月

- 系统学习管理学、市场营销与数据分析, 为客户成功与商业洞察打下坚实基础
- 担任商学院职业发展协会外联负责人, 组织 10+ 场企业参访与求职分享活动
- 获校级优秀学生奖学金两次, GPA 3.7/4.0

课程: 管理学原理、市场营销、组织行为学、消费者行为、商务统计分析、运营管理、企业战略管理、商务沟通

## 工作经历

云启科技

高级客户成功经理

<https://www.yunqi-tech.com>

2021 年 7 月至今

- 负责 30+ 家中大型企业客户, 涵盖制造、零售与互联网行业, 管理年合同金额超 3000 万元
- 建立客户健康度评分体系, 结合产品使用率、工单趋势与关键联系人活跃度, 提前识别续约风险
- 主导季度业务回顾(QBR)与成功计划, 推动续约率连续两年保持在 95% 以上
- 挖掘客户增购与交叉销售机会, 年度增购收入贡献超过 800 万元
- 与产品、研发、销售团队紧密协作, 将高频客户反馈转化为产品需求, 推动 5 项核心功能上线
- 带领 3 名客户成功专员, 制定 onboarding 标准流程与客户培训体系

关键字: SaaS 客户成功、续约管理、客户增购、NPS 提升、跨部门协作

智联数据

客户成功专员

<https://www.zhilian-data.com>

2018 年 8 月-2021 年 6 月

- 负责 60+ 家中小型企业客户的日常运营与关系维护, 客户满意度保持在 90% 以上
- 搭建客户培训与知识库体系, 制作 20+ 份产品操作指南与最佳实践文档
- 通过定期回访与使用数据分析, 成功挽回 15 家高风险续约客户
- 协同销售团队完成新客户交接, 平均缩短 onboarding 周期 30%

关键字: 客户关系维护、客户培训、风险预警、数据分析

恒信咨询

客户支持顾问

<https://www.hengxin-consulting.com>

2016 年 7 月-2018 年 7 月

- 为金融与零售客户提供系统上线支持与业务咨询服务, 累计服务 100+ 家企业用户
- 处理客户疑难问题与投诉, 协调内部资源, 平均问题解决时长缩短至 4 小时以内
- 参与客户需求调研与方案撰写, 协助销售团队完成 20+ 个项目的售前支持

关键字: 客户支持、售前咨询、问题解决、CRM

## 语言

中文: 母语或双语水平

关键字: 普通话、商务写作

英语: 完全专业水平

关键字: CET-6、商务谈判、英文演示

## 专业技能

客户成功管理: 专家

关键字: 客户生命周期管理、续约与增购、QBR 与成功计划、客户健康度模型、onboarding 流程

数据分析与洞察: 高级

关键字: SQL、Excel、Tableau、客户分群、流失预警

CRM 与协作工具: 高级

关键字: Salesforce、Gainsight、Jira、Confluence、企业微信

沟通与谈判: 专家

关键字: 商务谈判、高层沟通、冲突处理、中英文演示

项目管理: 中级

关键字: 跨部门协作、敏捷方法、需求管理、项目排期

## 荣誉

年度客户成功之星

云启科技

2023 年 12 月

因主导客户健康度体系与续约专项, 年度续约率与增购收入均超额完成目标, 获公司年度客户成功团队最高个人荣誉。

优秀员工

智联数据

2020 年 1 月

连续两个季度客户满意度排名第一, 并成功挽回多家高价值客户续约。

## 证书

客户成功经理认证 (CCSM)

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

客户成功协会

2020 年 5 月

项目管理专业人士 (PMP)

<https://www.pmi.org/certifications/project-management-pmp>

项目管理协会 (PMI)

2019 年 9 月

## 出版刊物

人人都是产品经理

<https://www.woshipm.com/practice/example.html>

SaaS 客户健康度模型实践指南

2022 年 4 月

系统介绍如何从产品使用、服务交互、关键联系人活跃度与商业价值四个维度构建客户健康度评分, 并结合实际案例说明如何驱动续约与增购。

## 项目

客户健康度评分体系

<https://www.yunqi-tech.com/customer-health>

面向 SaaS 客户成功团队的客户风险识别与增购机会挖掘系统。

2022 年 3 月-2022 年 10 月

- 设计 4 大维度、18 项指标的客户健康度模型, 覆盖产品使用、服务体验、关系强度与商业价值
- 联合数据团队搭建自动化看板, 每日更新客户评分与预警名单
- 上线后帮助团队提前 60 天识别 80% 的续约风险客户, 续约率提升 8%

关键字: 客户健康度、数据看板、续约预警、SaaS

客户培训与赋能计划

<https://www.zhilian-data.com/customer-training>

为中小企业客户设计的线上培训与知识库赋能项目。

2019 年 5 月-2020 年 12 月

- 梳理客户高频问题与使用场景, 制作 20+ 份操作指南与视频课程
- 搭建自助知识库, 客户自助解决率从 35% 提升至 65%
- 组织月度线上培训, 累计参与客户超过 500 人次

关键字: 客户培训、知识库、自助服务

## 兴趣爱好

阅读: 商业管理、心理学、科技趋势

运动: 徒步、羽毛球、游泳

## 志愿服务

北京市朝阳区社区服务中心

职业发展导师

<https://www.example-community.org>

2019 年 3 月 - 2021 年 12 月

- 为社区青年提供职业规划与求职辅导, 累计服务 200+ 人次
- 组织 SaaS 行业分享会, 帮助求职者了解客户成功岗位技能要求
- 协助社区开展公益培训活动, 获评年度优秀志愿者