

陳嘉欣 | 客戶成功經理 | SaaS 客戶體驗專家

中國香港, 香港島, 香港, 香港中環皇后大道中 99 號

☎ +852 9123 4567 • ✉ ka-yan.chan@example.com

🌐 <https://www.linkedin.com/in/kayanchan-csm> • [in @kayanchan-csm](#) • [M @kayanchan](#)

簡介

- 擁有超過 8 年客戶成功及客戶關係管理經驗, 專注於 SaaS 及金融科技行業
- 擅長制定客戶成功策略, 提升客戶留存率及終身價值
- 具備優秀的跨部門協作能力, 能與產品、銷售及技術團隊緊密合作
- 熟悉數據分析, 能以數據驅動客戶健康度管理及主動服務
- 精通粵語、英語及普通話, 能服務香港及大中華區客戶

教育背景

香港大學

學士, 工商管理學學士(市場學), 成績: 3.6

主修市場學, 副修資訊系統

曾獲院長榮譽榜及多項獎學金

積極參與商業個案比賽, 獲得校際亞軍

課程: 市場營銷原理、消費者行為、商業統計、組織行為學、財務管理、策略管理

香港科技大學

碩士, 資訊系統管理碩士, 成績: 3.8

在職進修, 專注於企業資訊系統與數據分析

畢業論文探討客戶成功管理系統對 B2B 企業績效的影響

課程: 企業資源規劃、數據庫管理、商業智能與分析、項目管理、數位轉型策略

<https://www.hku.hk>

2011 年 9 月 - 2015 年 7 月

<https://www.ust.hk>

2018 年 9 月 - 2020 年 6 月

工作經歷

香港雲端方案有限公司

高級客戶成功經理

管理超過 50 間企業客戶, 年度經常性收入 (ARR) 超過 2,000 萬港元

制定並執行客戶成功計劃, 將客戶留存率由 85% 提升至 94%

建立客戶健康度評分模型, 主動識別流失風險並制定挽留策略

領導 5 人客戶成功團隊, 負責招聘、培訓及績效管理

與產品團隊合作, 將客戶反饋轉化為產品路線圖優先事項

推動客戶追加銷售及交叉銷售, 年度擴展收入增長 30%

關鍵字: 客戶留存、客戶健康度、團隊領導、追加銷售、SaaS、數據分析

亞洲金融科技集團

客戶成功經理

負責金融科技產品之客戶導入、培訓及續約管理

為超過 200 間中小企業客戶提供技術支援及最佳實踐建議

設計客戶入門流程, 將價值實現時間由 45 天縮短至 20 天

分析客戶使用數據, 制定個人化服務方案, 提升客戶滿意度至 92%

與銷售團隊緊密合作, 識別升級銷售機會, 達成 120% 配額

關鍵字: 客戶導入、續約管理、金融科技、客戶滿意度、數據驅動

香港電訊數碼

客戶服務主任

<https://www.hkcloudsolutions.example.com>

2021 年 3 月至今

<https://www.asiafintech.example.com>

2017 年 6 月 - 2021 年 2 月

<https://www.hkt.example.com>

2015 年 8 月 - 2017 年 5 月

- 處理企業客戶的服務查詢及技術問題,確保快速有效解決
- 協調內部技術團隊,跟進個案至完全解決,客戶滿意度達 90%
- 編寫客戶服務指南及常見問題,提升團隊效率 25%
- 識別客戶痛點並向產品團隊提出改善建議

關鍵字: 客戶服務、問題解決、電訊、跨部門協作

語言

粵語: 母語或雙語水平

關鍵字: 母語

英語: 完全專業水平

關鍵字: IELTS 8.0、商業寫作

普通話: 完全專業水平

關鍵字: 普通話水平測試二級甲等

專業技能

客戶成功管理: 專家

關鍵字: 客戶留存、客戶滿意度、客戶健康度、客戶旅程、續約管理、追加銷售

數據分析: 高級

關鍵字: Salesforce、Tableau、SQL、Excel、Power BI、Google Analytics

項目管理: 高級

關鍵字: Jira、Asana、Agile、Scrum、跨部門協作

溝通與談判: 專家

關鍵字: 粵語、英語、普通話、簡報技巧、衝突處理

榮譽

年度最佳客戶成功經理

香港雲端方案有限公司

2023 年 12 月

表揚在客戶留存、滿意度及團隊領導方面的卓越表現,帶領團隊達成 94% 客戶留存率。

總裁卓越獎

亞洲金融科技集團

2020 年 1 月

因成功提升客戶滿意度至 92% 及超額完成銷售配額而獲頒總裁卓越獎。

證書

Certified Customer Success Manager (CCSM)

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

SuccessCOACHING

2022 年 3 月

Salesforce Certified Administrator

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

Salesforce

2021 年 8 月

項目管理專業人士 (PMP)

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

PMI

2019 年 11 月

出版刊物

香港客戶成功協會

<https://www.hkcsa.example.com/publications/data-driven-customer-success>

以數據驅動客戶成功: 香港 SaaS 市場的實踐指南

2023 年 6 月

- 探討如何利用客戶健康度指標預測流失風險
- 分享香港 SaaS 企業的客戶成功案例與最佳實踐
- 提供建立客戶成功團隊的框架與關鍵績效指標

亞洲商業評論

<https://www.asianbusinessreview.example.com/retention-strategies>

提升 B2B 客戶留存率的五大策略

2022 年 9 月

- 分析 B2B 客戶留存的核心驅動因素
- 提出從入門到續約的五大實用策略
- 引用亞太區企業數據支持論點

引薦

黃志明

+852 9876 5432

香港雲端方案有限公司營運總監

chi-ming.wong@hkcloudsolutions.example.com

陳嘉欣在客戶成功領域表現卓越，具備出色的策略思維及團隊領導能力，能有效提升客戶留存及滿意度，是任何企業都不可多得的人才。

項目

客戶健康度儀表板

<https://www.hkcloudsolutions.example.com/projects/health-dashboard>

為企業客戶開發的實時客戶健康度監控平台

2022 年 1 月-2022 年 8 月

- 整合 Salesforce、產品使用數據及支援工單，建立 360 度客戶視圖
- 設計健康度評分演算法，準確預測 90% 的流失風險客戶
- 儀表板上線後，客戶成功團隊主動跟進效率提升 40%

關鍵字: 客戶健康度、Tableau、Salesforce、數據可視化

客戶成功入門計劃

<https://www.hkcloudsolutions.example.com/projects/onboarding>

標準化新客戶入門流程，縮短價值實現時間

2021 年 3 月-2021 年 12 月

- 設計 30-60-90 天入門框架，涵蓋培訓、設定及成功指標
- 自動化入門溝通郵件及任務提醒，減少人手 50%
- 新客戶首 90 天滿意度由 80% 提升至 93%

關鍵字: 入門流程、客戶旅程、自動化、滿意度

興趣愛好

專業發展: 客戶成功、SaaS、數據分析、人工智能

社區服務: 青年導師、義工、環保

個人興趣: 遠足、攝影、閱讀、咖啡

志願服務

香港青年創業家協會

<https://www.hkyea.example.com>

客戶成功導師

2021 年 9 月至今

- 為青年創業者提供客戶成功及客戶關係管理指導
- 協助制定客戶獲取及留存策略，參與每月導師聚會
- 分享 SaaS 行業經驗，幫助初創企業建立可持續增長模式

香港客戶成功協會

<https://www.hkcsa.example.com>

活動籌委

2020 年 1 月-2021 年 12 月

- 籌辦年度客戶成功研討會及工作坊，吸引超過 300 名參與者
- 負責講者邀請、議程設計及場地協調
- 促進香港客戶成功專業社群交流與知識分享