

林雅婷 | 資深客戶成功經理 | 專注於 SaaS 與企業軟體

中國臺灣,信義區,台北市,台北市信義區松高路 88 號 12 樓,110

☎ +886 912 345 678 • ✉ yating.lin@gmail.com • 🌐 <https://www.linkedin.com/in/yatinglin>

🌐 @yatinglin • 📧 @yatinglin • 📧 @yatinglin

簡介

具備 6 年以上客戶成功與帳戶管理經驗,專精於 SaaS 與企業軟體產業。擅長透過數據驅動策略提升客戶續約率、擴展收入與滿意度,並帶領團隊達成組織目標。

- 管理超過 30 家中大型企業客戶,年度續約率維持 95% 以上,淨收入留存率 (NRR) 達 118%
- 建立客戶健康度評分模型與主動關懷流程,成功降低客戶流失風險 40%
- 領導 5 人客戶成功團隊,制定 onboarding 標準作業程序,縮短新客戶上線時間 35%
- 熟悉 Salesforce、HubSpot、Tableau 等工具,具備 SQL 與數據分析能力
- 卓越的跨部門溝通與談判技巧,能有效協調產品、工程與業務團隊

教育背景

國立臺灣大學

學士,企業管理學系,成績:3.9/4.3

- 主修企業管理,輔修資訊管理,奠定商業策略與數據分析基礎
- 擔任系學會公關長,籌辦多場企業參訪與講座,提升溝通與協調能力
- 畢業專題「以客戶旅程地圖優化 SaaS onboarding 流程」獲教授推薦

課程:行銷管理、消費者行為、策略管理、人力資源管理、財務管理、商業分析、專案管理、談判理論

<https://www.ntu.edu.tw/>

2014 年 9 月-2018 年 6 月

工作經歷

雲端脈動科技股份有限公司

資深客戶成功經理

- 負責管理 30+ 家中大型企業客戶,年度續約率維持 95% 以上,淨收入留存率 (NRR) 達 118%
- 領導 5 人客戶成功團隊,制定客戶健康度評分模型與主動關懷流程,降低流失風險 40%
- 與產品團隊協作,根據客戶回饋推動 12 項功能優化,提升客戶滿意度 (CSAT) 至 4.8/5.0
- 建立客戶成功手冊與 onboarding 標準作業程序,將新客戶上線時間縮短 35%
- 定期舉辦客戶成功工作坊與用戶社群活動,促進客戶間交流與產品採用

關鍵字:客戶關係管理、續約策略、數據分析、團隊領導、SaaS

<https://www.cloudpulse.tw>

2022 年 1 月至今

智創軟體服務有限公司

客戶成功經理

- 管理 50+ 家中小型企業客戶,負責產品導入、教育訓練與日常諮詢,客戶續約率達 90%
- 導入 CRM 系統 (Salesforce) 並優化客戶歷程追蹤,提升團隊工作效率 25%
- 分析客戶使用數據,主動識別潛在流失客戶並制定挽回計畫,成功挽回 15% 即將流失客戶
- 擔任客戶與產品部門之間的橋樑,每季彙整客戶需求並優先級排序,協助產品路線圖規劃
- 獲得 2020 年度最佳客戶成功經理獎項,表彰卓越客戶服務與跨部門協作

關鍵字:客戶導入、教育訓練、Salesforce、客戶留存、跨部門溝通

<https://www.smartsoft.com.tw>

2018 年 7 月-2021 年 12 月

語言

中文:母語或雙語水平

英語:完全專業水平

關鍵字:繁體中文、台語

關鍵字:TOEIC 950、商業書信、國際客戶溝通

專業技能

客戶成功與關係管理: 專家
(CSAT)、QBR 規劃

關鍵字: 客戶生命週期管理、續約與擴展、客戶健康度分析、淨推薦值 (NPS)、客戶滿意度

數據分析與工具: 高級

關鍵字: Salesforce、HubSpot、Tableau、Excel、SQL、Google Analytics

專案與團隊管理: 高級

關鍵字: 敏捷開發、Jira、Confluence、跨部門協作、團隊領導、簡報技巧

語言與溝通: 專家

關鍵字: 中文 (母語)、英文 (專業)、談判、客戶簡報、衝突解決

榮譽

年度最佳客戶成功經理

智創軟體服務有限公司

2020 年 12 月

表彰在客戶續約率、客戶滿意度及跨部門協作方面的卓越表現, 全年客戶留存率達 92%, 為團隊最高。

卓越服務獎

雲端脈動科技股份有限公司

2023 年 6 月

因成功輔導三家大型企業客戶完成數位轉型, 客戶 NPS 達 75 分, 獲公司季度卓越服務獎。

證書

Salesforce 認證管理員

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

Salesforce

2021 年 3 月

Google 數據分析專業認證

<https://grow.google/certificates/data-analytics/>

Google

2022 年 8 月

專案管理專業人士 (PMP) 認證

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

PMI

2019 年 11 月

出版刊物

台灣管理學刊

<https://www.tamjournal.org.tw/article/12345>

以客戶成功為核心的 SaaS 訂閱經濟策略

2021 年 9 月

- 探討 SaaS 企業如何透過客戶成功管理提升續約率與客戶終身價值
- 提出客戶健康度評分模型與主動關懷機制, 並以台灣企業個案驗證
- 獲選為當期最佳實務案例論文

引薦

王大明

+886 2 1234 5678

雲端脈動科技股份有限公司營運副總

ming.wang@cloudpulse.tw

林雅婷在客戶成功領域表現卓越, 具備數據驅動思維與卓越的溝通能力, 能有效帶領團隊達成目標, 是難得的人才。

項目

客戶健康度儀表板

<https://github.com/yatinglin/customer-health-dashboard>

基於 Python 與 Tableau 開發的客戶健康度監控系統

2022 年 1 月-2022 年 6 月

- 整合 Salesforce、產品使用數據與客服工單, 計算客戶健康度分數
- 提供即時警示與建議行動, 協助客戶成功團隊主動管理風險客戶
- 導入後客戶流失率降低 25%, 團隊工作效率提升 30%

關鍵字: Python、Tableau、Salesforce API、數據視覺化

SaaS 客戶 onboarding 自動化流程

<https://www.cloudpulse.tw/onboarding>

設計並導入自動化 onboarding 流程, 縮短客戶上線時間

2023 年 3 月-2023 年 8 月

- 使用 HubSpot 與 Zapier 建立自動化郵件序列與任務分派
- 將新客戶上線時間從 14 天縮短至 9 天, 提升客戶早期採用率
- 專案成果獲選為公司年度最佳內部流程改善案例

關鍵字: HubSpot、Zapier、流程自動化、客戶體驗

興趣愛好

志工服務: 偏鄉教育、動物保護、社區營造

戶外活動: 登山、潛水、馬拉松

閱讀與寫作: 商業策略、客戶體驗、心理學

志願服務

台灣偏鄉教育發展協會

志工講師

- 每月前往偏鄉國小教授商業基礎與職涯探索課程, 累計服務 200+ 小時
- 設計互動式教案, 提升學生學習動機與自信心
- 協助協會舉辦年度營隊, 招募並培訓 30 位大專院校志工

<https://www.ruraledu.tw>

2019 年 9 月-2023 年 6 月