**CUSTOMER SUCCESS MANAGER (M/W/D)**

**Werden Sie Teil einer erfolgreichen Gemeinschaft!**

Asolvi ist ein führender Anbieter von Field Service Softwarelösungen mit 180 Mitarbeitern in 12 Ländern in Europa, den USA und Lateinamerika.
Wir sind dabei, unsere Präsenz in der DACH-Region auszubauen, und suchen dazu einen engagierten und ambitionierten **Customer Success Manager (m/w/d)**, der unsere Kunden im Bereich Feuer- und Brandschutz langfristig erfolgreich macht. Organisatorisch gehören Sie unserer DACH-Niederlassung in Nürnberg an, aber Ihr Betätigungsfeld umfasst den deutschen, österreichischen und schweizer Markt.

**Was Sie tun:**

Als **Customer Success Manager** übernehmen Sie eine Schlüsselrolle, um sicherzustellen, dass unsere Kunden den vollen Mehrwert aus unseren Softwarelösungen ziehen können. Dabei sind Ihre Hauptaufgaben:

**1. Churn Prevention**

* Aufbau und Pflege starker, langfristiger Kundenbeziehungen.
* Proaktive Identifikation von Herausforderungen und Risiken in der Kundenbeziehung und Entwicklung geeigneter Maßnahmen zur Kundenbindung.
* Regelmäßige Durchführung von Check-ins und Erfolgskontrollen, um sicherzustellen, dass unsere SaaS-Lösung optimal genutzt wird.

**2. Upsell und Expansion**

* Erkennen von Potenzialen für zusätzliche Service-Angebote, die den Geschäftswert für den Kunden steigern.
* Präsentation von Upsell- und Cross-Selling-Möglichkeiten, basierend auf den individuellen Bedürfnissen der Kunden.
* Enge Zusammenarbeit mit internen Teams zur Umsetzung von Expansionsstrategien.

**3. Net Retention Management**

* Entwicklung und Umsetzung von Strategien zur Maximierung der Net Retention Rate.
* Durchführung von Produktschulungen und Produktinformationen zur Verbesserung der User Experience, sowohl vor Ort als auch online.
* Analyse von Kundenfeedback und KPIs, um Trends zu erkennen und Maßnahmen abzuleiten.
* Dokumentation und Kommunikation von Best Practices und Erfolgsbeispielen zur Optimierung der Kundenerfahrung.

**Was Sie dafür mitbringen:**

* Erfahrung im Customer Success Management, idealerweise im SaaS-Umfeld.
* Nachweisbare Erfolge bei der Senkung von Churn und der Steigerung von Umsatz durch Upsell/Expansion.
* Fähigkeit, Kundenbedürfnisse zu verstehen und in maßgeschneiderte Lösungen zu übersetzen.
* Ausgeprägte Kommunikations- und Verhandlungsfähigkeiten sowie strategisches Denkvermögen.
* Analytisches Verständnis, um Daten zu interpretieren und fundierte Entscheidungen zu treffen.
* Vertrautheit mit Tools wie HubSpot oder Zendesk sowie SaaS-Analytik sind von Vorteil.
* Sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse.

**Was Sie von uns erwarten können:**

Wir bieten Ihnen einen abwechslungsreichen Tätigkeitsbereich in einem hochmotivierten und professionellen Team von Asolvi in der DACH-Region.

Weiterhin erwartet Sie:

* Ein lukratives Vergütungsmodell mit Bonus bei Zielerreichung.
* Regelmäßige Firmenevents sowie Angebote zur Gesundheitsvorsorge im Rahmen unseres „Well-Being Programms“.
* Umfangreiche Weiterbildungsmöglichkeiten
* Hybrides arbeiten mit 3 Tage im Büro in Nürnberg und falls gewünscht 2 Tage Home Office.
* Gestaltungsfreiheit und die Möglichkeit, eigene Ideen einzubringen.
* Flache Hierarchien, direkte Kommunikationswege und unbürokratische Abläufe.

**SIE GLAUBEN, ZU UNS ZU PASSEN?**

Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellungen – ausschließlich per E-Mail an:

**bewerbung@asolvi.com**