



Customer Success Manager (m/w/d)

im Support

Wir bauen etwas Neues und du kannst von Anfang an dabei sein!

In unserem Kundenservice gründen wir ein kleines, engagiertes Team mit einer klaren Zielsetzung: Kundenzufriedenheit aktiv vorantreiben, langfristige Kundenbeziehungen aufbauen und aus Kundenfeedback dort konkrete Potenziale entstehen lassen, wo sie wirklich Wirkung entfalten.

In deiner Rolle wirst du für unsere Kund*innen zu einer vertrauensvollen Ansprechperson: Du hörst genau zu, erkennst frühzeitig Signale und entwickelst ein gutes Gespür dafür, wann wir aktiv werden sollten und welche Maßnahmen sinnvoll sind. Du möchtest dich zu einem echten Kundenversther*in entwickeln und aktiv an gezielten Bindungsmaßnahmen mitwirken? Dann freuen wir uns auf deine Bewerbung.

Deine Aufgaben:

- Du pflegst eine enge, persönliche und nahbare Kommunikation mit unseren Kund*innen
- Du identifizierst auf Basis von Kennzahlen, Beobachtungen und deinem guten Gespür für Kundenbedürfnisse die Kund*innen, mit denen wir proaktiv in Kontakt treten sollten, um ihnen genau den Service zu bieten, den sie gerade brauchen
- Du sprichst Kund*innen aktiv an, um die Zufriedenheit zu steigern, eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zu fördern und uns als Lovebrand unserer Kunden zu etablieren
- Du setzt dich mit Engagement und Fingerspitzengefühl für die Rückgewinnung von Kund*innen ein
- Du baust ein tiefes Verständnis für unser Produkt auf; sowohl für bestehende Funktionen als auch für geplante Weiterentwicklungen
- Du erkennst Kundenbedürfnisse, leitest daraus konkrete Lösungsansätze im Produktkontext ab

Das bringst du mit:

- Du arbeitest stark service- und lösungsorientiert und hast Freude daran, Kund*innen nachhaltig zufriedenzustellen
- Du überzeugst durch Wärme, Herzlichkeit, Freundlichkeit und eine angenehme Art im Umgang mit Menschen
- Du bringst eigene Ideen für Kundenbindungsmaßnahmen ein, setzt diese eigenständig um und definierst passende KPIs zur Erfolgsmessung
- Du triffst Entscheidungen datenbasiert und nutzt Kennzahlen, um Maßnahmen zu bewerten, weiterzuführen, anzupassen oder zu beenden
- Du hast Freude daran, andere zu befähigen, zu koordinieren und zu vermitteln
- Du bist kommunikativ, holst proaktiv Feedback ein und verstehst dich als Teamplayer
- Du verfügst über ein ausgeprägtes Menschenverständnis sowie Kenntnisse in

und unterstützt so eine kontinuierlich kundenzentrierte Weiterentwicklung

- Du gibst strukturiertes Kundenfeedback sowie heute noch unerfüllte Kundenbedürfnisse gezielt an das Produktmanagement weiter
- In enger Zusammenarbeit mit Vertrieb, Kundenservice und Produktmanagement entwickelst, testest und gestaltest du Maßnahmen zur Kundenbindung

Gesprächsführung, Gesprächsmethodiken oder Persönlichkeitsmodellen

- Du bist offen dafür, dich in unsere technischen Produkte reinzufuchsen

Das bieten wir dir:

- **Sicherheit & Perspektive**

Unbefristete Verträge, Gleitzeit, ein branchenübliches Gehalt, betriebliche Altersvorsorge und 30 Urlaubstage: Wir suchen coole Leute für eine dauerhafte Zusammenarbeit auf Augenhöhe und wollen gemeinsam mit dir durch dick und dünn gehen.

- **Geek Paradise**

Egal ob Kubernetes, Microservices oder React - bei uns kannst du das richtig nice Zeug machen. Damit du dein Bestes geben kannst, bist du der Admin auf deinem Gerät und hast die freie Wahl bei deiner Hardware und der Ausstattung deines Arbeitsplatzes.

- **Aktiver Teil der Community**

Wir sind Teil der Open Source und Linux Community. Teile unseres Stacks stellen wir zur freien Verfügung, entwickeln von uns genutzte Open Source Projekte aktiv weiter und sponsern Projekte und Events im Open Source Kontext. Und wir unterstützen deine Community-Arbeit.

- **Deine Entwicklung**

Wir wollen, dass du dein volles Potenzial entfalten kannst. Dabei unterstützen wir dich aktiv durch Weiterbildungen, Schulungen und unser Coaching-Angebot. Du siehst ein spannendes Thema, das dich und uns voranbringt? Dann nimm dir die Zeit, dich damit zu beschäftigen.

- **Dein Einfluss**

Mitdenker gesucht! Wir geben deinen Ideen Raum und sind offen für Neues. So entwickeln wir uns als Unternehmen stetig weiter. Du möchtest was bewegen? Bring dich ein und lass deinen Gedanken freien Raum. Wir leben echte Mitbestimmung - unabhängig von Rolle und Titel.

- **Gesundheit & Wohlbefinden**

Du kannst dich auf Angebote rund um deine körperliche und mentale Gesundheit (wie Sportnavi, aktive Pause, etc.), unser Fahrradleasing und Corporate Benefits freuen. Natürlich ist bei uns auch für Vitamine, Koffein & H2O gesorgt.

Du hast Interesse? Super!
Dann bewirb dich jetzt

Jetzt bewerben