

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

Nemlia ist ein innovatives B2B-Unternehmen, das in enger Zusammenarbeit mit Pflegekräften einen digitalen Assistenten entwickelt hat, der mehr Sicherheit und Zeit für eine personenzentrierte Pflege schafft. Somit adressiert Nemlia gezielt die Herausforderungen des demografischen Wandels wie Fachkräftemangel, steigende Kosten und komplexe Pflegebedürfnisse. Durch Push-Nachrichten werden Pflegekräfte in Echtzeit auf potenzielle Gefahrensituationen hingewiesen, noch bevor diese eintreten. Die Lösung wird individuell an jedes Pflegeheim und dessen Bewohnerinnen und Pflegekräfte angepasst und legt dabei stets den Fokus auf den Mehrwert für die Nutzer*Innen. Daher wird die Lösung kontinuierlich weiterentwickelt, um benutzerfreundlich, schnell und intuitiv nutzbar zu sein.

Deine groben Aufgaben im Überblick:

- Verantwortung für die Kundenbetreuung und den Erfolg unserer Kunden nach dem Kauf unseres SaaS-Produkts
- Onboarding neuer Kunden und sicherstellen, dass sie das Produkt effektiv nutzen können
- Proaktive Kundenkommunikation, um sicherzustellen, dass die Kunden ihre Ziele erreichen und maximalen Nutzen aus dem Produkt ziehen
- Beratung und Unterstützung der Kunden bei der Optimierung ihrer Prozesse durch den Einsatz unseres Produkts
- Überwachung der Kundenaktivitäten und Analyse von Daten, um frühzeitig mögliche Probleme oder Chancen zu erkennen
- Durchführung von regelmäßigen Kundengesprächen, um den Fortschritt und die Zufriedenheit der Kunden zu bewerten
- Identifikation von Upselling- und Cross-Selling-Möglichkeiten und Zusammenarbeit mit dem Vertriebsteam, um diese umzusetzen
- Enge Zusammenarbeit mit dem Produktmanagement-Team, um Kundenfeedback zu sammeln und in die Produktentwicklung einfließen zu lassen
- Aktives Beziehungsmanagement mit Kunden, um langfristige Beziehungen aufzubauen und Kundentreue sicherzustellen

Anforderungen

- Abgeschlossenes Studium oder vergleichbare Berufserfahrung im Bereich Business, Informatik oder einem verwandten Fachgebiet
- Erfahrung im Kundenerfolgsmanagement oder in einer ähnlichen Kundenbetreuungsrolle, idealerweise im SaaS-Umfeld
- Ausgezeichnete Kommunikations- und Präsentationsfähigkeiten in Deutsch und Englisch
- Starkes analytisches Denkvermögen und Fähigkeit, komplexe Zusammenhänge zu verstehen und zu erklären
- Kundenorientierte Denkweise und Fähigkeit, Kundenbeziehungen aufzubauen und zu pflegen
- Erfahrung mit datengetriebener Kundenanalyse und Kundenbindungsmetriken

- Technisches Verständnis und Fähigkeit, technische Konzepte klar zu vermitteln
- Ergebnisorientierung und Fähigkeit, in einem schnelllebigen Umfeld Prioritäten zu setzen und mit Zielvorgaben zu arbeiten
- Teamorientierung und gute Zusammenarbeit mit verschiedenen internen Teams
- **Erfahrung in der Pflegebranche oder SAAS ist von Vorteil**

Wir bieten:

- Flache Hierarchien
- Ein engagiertes, sympathisches und erfahrenes Team, das international tätig ist
- Möglichkeit Deinen Arbeitsalltag durch eigene Ideen zu beeinflussen
- Unterstützung bei Deiner persönlichen Erfolgsstory
- Ein modernes Arbeitsumfeld und eine angenehme Arbeitsatmosphäre
- Flexible Arbeitszeiten
- Eine spannende und herausfordernde Position in einem schnell wachsenden Unternehmen
- Die Möglichkeit, den Kundenerfolg für ein innovatives SaaS-Produkt in Deutschland zu gestalten
- Ein dynamisches und motiviertes Team mit einem offenen und kooperativen Arbeitsumfeld
- Die Chance, mit führenden Unternehmen und Organisationen zusammenzuarbeiten und an deren Erfolg mitzuwirken
- Wettbewerbsfähige Vergütung und attraktive Benefits

Wie Du Dich bewirbst:

Wenn Du Teil unseres Teams werden möchtest und Lust auf eine spannende und abwechslungsreiche Arbeit hast, dann sende uns bitte Deine Bewerbung an die unten angegebene E-Mail-Adresse. Hierbei sind wir völlig offen und freuen uns auf Deinen eigenen Bewerbungsstil. Uns ist nur wichtig zu erkennen, wieso Du Teil des Nemlias Teams werden möchtest, welche Qualifikationen Du mitbringst und wann Du starten möchtest.

Wir freuen uns auf Deine Bewerbung!

Kontakt:

Peer Bentzen

E-Mail: peer@nemlia.com

Webseite: www.nemlia.com