



All of the world's
biggest Clouds
work with NetApp.

Join us.

Customer Success Manager (m/w/d)

Zusammenfassung der Stelle

CSMs sorgen für die Bindung und Erweiterung der bestehenden NetApp Commercial, Enterprise & Strategic Kunden, indem sie sich auf die Bindung wiederkehrender Umsätze, Zusatzverkäufe und die Entwicklung von Kundenempfehlungen konzentrieren.

Dies wird durch proaktive Kundenansprache auf der Grundlage interner Daten, Marketingkampagnen und ausgehender Anrufe beim Kundenstamm erreicht.

Aufgaben

- Sicherstellung des Kundenerfolgs durch Erstellung/Verfeinerung von Prozessen, effektive Produktübernahme, Verbesserung der Produktqualität, Entwicklung und Management von Heilungsplänen, Kommunikation mit Führungskräften
- Steigern Sie den Umsatz von NetApp Produkten und Services, indem Sie die Bedürfnisse der Kunden bewerten und Möglichkeiten identifizieren, die den Kunden dazu veranlassen, den Vertrag zu erneuern, zu erweitern und zu befürworten.
- Proaktiver Dialog mit Kunden unter Verwendung von Daten, um die Akzeptanz und/oder Nutzung zu überwachen und ihnen zu helfen, einen größeren Wert zu erkennen
- Verantwortlich für die Vertriebsaktivitäten im Rahmen des "Owning-Cycle" des Kunden und für die Entwicklung einer Strategie für den Kundenerfolg in Zusammenarbeit mit weiteren Mitgliedern des Account-Teams
- Verantwortlich für das Engagement im Bereich Kundenbindung und -erweiterung in Abstimmung mit dem Vertrieb und den Vertriebskanälen, einschließlich der Verfolgung von Verlängerungen und der Abstimmung der Upsell-Strategie mit Fokus auf die Kundenbindung
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der NetApp Produktakzeptanz durch Informationskampagnen und Unterstützung bei der Koordination von Support-Aktivitäten

Job-Anforderungen

- Fließend in Englisch & Deutsch (C1-C2 Niveau)
- Vertriebsfähigkeiten zur Förderung der Kundenbindung mit der Fähigkeit neue Geschäftsmöglichkeiten zu erkennen
- Selbstständige Durchführung von vordefinierten Verkaufsaktivitäten während des gesamten Kundenlebenszyklus
- Sicherer Aufbau von Beziehungen