

Andrea Sander-Wessling

Customer Success Manager

andrea.sander-wessling@example.de · +49 89 9988 7766 · München, Deutschland
· [linkedin.com/in/andrea-sander-wessling](https://www.linkedin.com/in/andrea-sander-wessling) ·

Profil

Customer Success Manager mit 6 Jahren SaaS-Erfahrung bei N26 GmbH und Personio SE im DACH-Markt. Betreut ein 92-Konten-Portfolio mit 4,2 Mio. EUR ARR, hebt Net Revenue Retention von 102% auf 118% und steuert Onboarding, QBRs und Renewal-Forecast in HubSpot Service Hub und Gainsight. B.A. Kommunikationsmanagement (IUBH) und HubSpot Service Hub zertifiziert.

Berufserfahrung

Customer Success Manager DACH

Personio SE · München, Deutschland · 04/2023 - heute

Customer Success für Mid-Market-Konten (50-1.000 FTE)

- Verantwortung für 92 Konten mit 4,2 Mio. EUR ARR; Net Revenue Retention von 102% auf 118% YoY
- Strukturierte Onboardings nach 6-Wochen-Playbook in HubSpot Service Hub, Time-to-Value von 56 auf 31 Tagen reduziert
- Renewal-Forecast wöchentlich in Gainsight gepflegt, 96% Forecast-Genauigkeit über 4 Quartale
- QBRs mit C-Level der Top-20-Konten, Identifikation von 380.000 EUR Cross-Selling-Pipeline in FY2025
- Eskalationspatin für 3 Junior-CSMs, wöchentliche 1:1 und gemeinsames Playbook-Review

Customer Success Specialist

N26 GmbH · Berlin, Deutschland · 01/2020 - 03/2023

Customer Success für B2B-Banking-Konten N26 Business

- Betreuung von 140 KMU-Konten mit durchschnittlich 18.000 EUR jeweiliger Jahres-Subscription
- Reduktion der 90-Tage-Churn-Rate von 12% auf 6% durch Onboarding-Redesign
- Aufbau Knowledge-Base für B2B-Onboarding mit 42 Artikeln in HubSpot Service Hub
- Cross-Funktionale Zusammenarbeit mit Risk und Product für Account-Limit-Eskalationen

Ausbildung

B.A. Kommunikationsmanagement

IUBH Internationale Hochschule · Erfurt, Deutschland · 10/2017 - 09/2020

Kommunikationsmanagement · GPA: 1,8

Fähigkeiten

HubSpot Service Hub · Salesforce Service Cloud · Gainsight CS · Intercom · Mixpanel & Amplitude · QBR & Renewal-Forecast · Onboarding-Playbooks · SaaS-Adoption-Analytics

Zertifikate

HubSpot Service Hub Certified

- 05/2024
-

Salesforce Service Cloud Consultant

- 09/2023
-

Customer Experience Specialist (Forrester)

- 03/2022
-

Sprachen

Deutsch	Englisch	Französisch
Muttersprache	C1	B2

Stärken

Beziehungsmanagement

Halte langfristige Sponsorenbeziehungen zu HR- und Operations-Leads in 92 mittelständischen Accounts

Datengetriebenheit

Steuere Health-Scores und Renewal-Forecast wochengenau auf Basis von Mixpanel- und Gainsight-Signalen

Lösungsorientierung

Führe Eskalationen direkt mit Engineering und Product an einen Tisch, statt sie weiterzureichen
