

Sebastian Onboarding-Brammer

Junior Customer Success Manager

✉ sebastian.brammer@example.de

☎ +49 89 5544 1023

📍 Muenchen, Deutschland

🌐 [linkedin.com/in/sebastian-brammer](#)



Profil

Junior Customer Success Manager mit 2,5 Jahren Erfahrung bei Personio SE und Freshworks DACH. Verantwortlich fuer ein SMB-Portfolio von 110 Konten mit 1,9 Mio. EUR ARR, NRR von 104% auf 112% und Logo Retention von 92%. B.A. BWL Mannheim Business School, drei CS-Zertifizierungen (CCSP, Service Hub, Service Cloud).

Berufserfahrung

Junior Customer Success Manager 01/2024 - heute
Personio SE Muenchen, Deutschland

SMB-Portfolio mit 110 HR-Tech-Konten DACH

- Verwaltung eines SMB-Portfolios mit 1,9 Mio. EUR ARR ueber 110 Konten, NRR von 104% auf 112% in 9 Monaten
- Durchfuehrung von 220 QBRs pro Jahr mit Pendo-Adoption-Daten und Health-Score-Trend in Gainsight
- Renewal-Verhandlung fuer 84 Vertraege mit 95% Logo Retention und 18% Multi-Year-Conversion
- Cross-Sell von Personio Performance & Development in 22 Konten, 280k EUR Expansion-ARR generiert
- Co-Mentoring von 2 Praktikanten in Onboarding-Workflows und Gainsight Timeline-Pflege

Customer Onboarding Specialist 04/2022 - 12/2023
Freshworks Germany GmbH Berlin, Deutschland

Onboarding-Spezialist fuer Freshdesk und Freshsales SMB

- Fuehrung von 96 Onboarding-Projekten von Kick-off bis Go-Live mit medianer TTV von 24 Tagen
- Aufbau von 12 Onboarding-Playbooks in Confluence, Onboarding-Completion-Rate von 73% auf 89%
- Schulung von 380 Endnutzern in 42 Live-Webinaren via Zoom mit durchschnittlich 4,7/5 Bewertung
- Erstellung von 18 Loom-Tutorials, kumuliert 14.200 Views in der Knowledge Base

Ausbildung

B.A. BWL 09/2019 - 08/2022
Mannheim Business School Mannheim, Deutschland
BWL, Schwerpunkt Customer Experience GPA: 1,8

Fähigkeiten

- Gainsight CS
- Salesforce Service Cloud
- HubSpot Service Hub
- Zendesk Suite
- Pendo & Mixpanel
- Tableau & Power BI
- Slack & Zoom
- Calendly & Chili Piper

Zertifikate

Gainsight CCSP Certified Customer Success Professional Practitioner
10/2024

Salesforce Certified Service Cloud Consultant
05/2024

HubSpot Service Hub Certified
11/2023

Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C1
Spanisch	B2

Stärken

Klare Eskalationsroutine
Fuehre wuechentliche At-Risk-Triage in Gainsight mit klaren Exit-Kriterien je Stufe

Story-Telling mit Daten

Visualisiere Adoption- und ROI-Daten in Tableau-QBRs, die nachweislich Expansions auslösen

Geduldige Empathie

Halte auch in schwierigen Renewal-Gesprächen den Ton sachlich und lösungsorientiert