



Anne-Sophie Voice-of-Customer-Stadelmaier

Customer Experience Manager

anne-sophie.stadelmaier@example.de +49 40 7788 3320

Hamburg, Deutschland

linkedin.com/in/anne-sophie-stadelmaier

Profil

Customer Experience Manager mit 8 Jahren Erfahrung bei Otto Group Hamburg und Zalando Tech. Verantwortlich fuer NPS-, CSAT- und CES-Programme ueber 9 Touchpoints, NPS von 38 auf 62 gehoben, Churn um 24% reduziert. M.A. Marketing & Customer Experience an WHU Vallendar, vier Zertifizierungen.

Berufserfahrung

Customer Experience Manager DACH

04/2022 - heute

Otto Group Hamburg, Deutschland

End-to-End CX-Programm fuer otto.de und Marken-Shops

- Verantwortung fuer NPS-, CSAT- und CES-Programm ueber 9 Customer Touchpoints, NPS von 38 auf 62 in 24 Monaten
- Aufbau eines Voice-of-Customer-Dashboards in Qualtrics + Tableau mit 14 Mio. analysierten Feedback-Datenpunkten
- Initiierung von 28 Closed-Loop-Feedback-Initiativen, Churn um 24% reduziert, Re-Order-Quote +9 Punkte
- Co-Steuerung von 6 Customer-Journey-Mapping-Workshops mit Marketing, Service und Logistik in Miro
- Mentoring von 3 CX-Analystinnen, davon 2 in Senior-Rollen entwickelt

Senior Customer Experience Analyst

08/2016 - 03/2022

Zalando SE Berlin, Deutschland

CX-Analytics fuer Marken-Partnerprogramm DACH

- Aufbau eines Pendo + Heap-Funnels, der 12 Friction-Punkte exponierte, 6 davon mit Produktteam beseitigt
- CSAT-Score von 78 auf 89 gehoben durch Re-Design der Retouren-Journey
- Co-Founding eines monatlichen CX-Forum mit 24 Cross-Funktions-Stakeholdern

Sprachen

Deutsch Muttersprache
Englisch C2
Franzoesisch B2

Ausbildung

M.A. Marketing 09/2014 - 08/2016

WHU Otto Beisheim School of Management

Vallendar, Deutschland

Marketing & Customer Experience 1,4

B.A. BWL 09/2011 - 08/2014

Universitaet Mannheim Mannheim, Deutschland

BWL GPA: 1,7

Faehigkeiten

Qualtrics XM + Medallia,
Salesforce Service + Marketing Cloud,
Gainsight + Vitality, Pendo + Mixpanel + Heap,
Tableau + Power BI + Looker,
Mural + Miro Journey Mapping,
Zendesk Suite + Explore,
Snowflake + dbt + Fivetran

Zertifikate

Qualtrics XM Professional Certification 05/2024

Medallia CX Practitioner 01/2024

Salesforce Certified Marketing Cloud Consultant

08/2022

Customer Success Association Mitgliedschaft

11/2020

Stärken

Customer-Journey-Denken

Bilde End-to-End-Journeys in Mural ab und identifiziere die 3 wirkstaerksten Friction-Punkte je Quartal

Insights-zu-Aktion

Uebersetze NPS- und CSAT-Daten in priorisierte Backlog-Items mit klarem Business Impact

Stakeholder-Vernetzung

Verbinde Marketing, Service, Produkt und Operations in monatlichen CX-Steering-Komitees