

Magdalena Retention-Reichmann

Customer Success Praktikantin

✉ magdalena.reichmann@example.de ☎ +49 40 8765 2210

📍 Hamburg, Deutschland 🌐

🌐 linkedin.com/in/magdalena-reichmann 📄



PROFIL

Customer Success Praktikantin mit 11 Monaten Werkstudenten- und Praktikumserfahrung bei HubSpot DACH und Personio. Fokus auf Onboarding-Begleitung, QBR-Aufbereitung und Health-Score-Reporting in Gainsight und Salesforce Service Cloud. B.A. BWL mit Schwerpunkt Customer Experience an der HSBA Hamburg (Note 1,7) und CCSP-Anwaerterstatus.

BERUFSERFAHRUNG

Werkstudentin Customer Success

03/2025 - heute

HubSpot Germany GmbH

Berlin, Deutschland

Werkstudentin im SMB Customer Success Team DACH

- Unterstützung von 4 CSMs bei der Vorbereitung von 38 Quarterly Business Reviews fuer Kunden mit 80-450 Seats im HubSpot Service Hub
- Pflege von Customer Health Scores in Gainsight fuer ein Portfolio von 120 KMU-Konten, woechentliche Identifikation von 6-9 At-Risk-Konten
- Aufbau eines Loom-Onboarding-Bibliotheks mit 24 Modulen, Adoption-Rate der Service-Hub-Tickets bei Neukunden um 18% gesteigert
- Aufbereitung von NPS- und CSAT-Reports fuer das Monthly Business Review der DACH-Leitung in Tableau und Google Slides

Praktikantin Customer Success

07/2024 - 02/2025

Personio SE

Muenchen, Deutschland

Praktikum im Mid-Market Onboarding Team

- Begleitung von 22 Onboarding-Projekten fuer HR-Teams mit 100-400 Mitarbeitern, durchschnittliche TTV von 42 auf 29 Tage reduziert
- Erstellung von 14 Standard-Spielbuechern fuer Kick-off, Datenmigration und Go-Live in Confluence
- Tracking von Onboarding-Completion-Rates in Gainsight; Q4-Quote von 71% auf 86% gehoben
- Co-Moderation von 9 woechentlichen Office-Hours in Zoom mit durchschnittlich 24 Teilnehmern

AUSBILDUNG

B.A. BWL

10/2022 - 09/2025

HSBA Hamburg School of Business Administration

Hamburg, Deutschland

Business Administration, Customer Experience

GPA: 1,7

FÄHIGKEITEN

- Salesforce Service Cloud
- HubSpot Service Hub
- Gainsight Basics
- Zendesk Suite
- Microsoft Excel & PowerPoint
- Tableau (Grundlagen)
- Slack & Microsoft Teams
- Calendly & Loom

PROJEKTE

Bachelorarbeit: Time-to-Value bei SaaS-Onboarding

03/2025 - 08/2025

Quantitative Studie mit 142 SaaS-KMU; mediane TTV von 38 auf 21 Tage durch Use-Case-Mapping; Note 1,6

ZERTIFIKATE

HubSpot Service Hub Software Certified

02/2025

Salesforce Service Cloud Consultant (in Vorbereitung)

11/2024

Gainsight CCSP Practitioner Level 1

05/2024

SPRACHEN

Deutsch

Muttersprache

Englisch

C1

Franzoesisch

B2

STÄRKEN

Strukturierte Empathie

Verbinde aktives Zuhören in Kundengesprächen mit klarer Notes-Dokumentation in Gainsight Timeline

Datenaffinität

Baue eigenständig Pivot-Tabellen und Tableau-Dashboards fuer Adoption-Raten und Renewal-Risk

Lernbereitschaft

Schliesse parallel zum Studium Service-Cloud- und HubSpot-Service-Hub-Zertifikate ab