CHRISTIAN VOGEL

christian.vogel@email.de
+49 152 84930217
München
linkedin.com/in/christianvogel

PROFIL

Senior Customer Success Manager mit 9 Jahren Erfahrung in B2B-Software, davon 6 Jahre im Customer Success. Verantwortet Enterprise-Kunden mit zusammen 3,8 Mio. € ARR und arbeitet an Expansion, Renewals und Eskalationen bis auf Vorstandsebene. Hat Playbooks und den Health Score für ein 12-köpfiges CS-Team aufgebaut und arbeitet neue Kolleginnen und Kollegen ein.

KENNTNISSE

- Net Revenue Retention
- Expansion
- Renewals
- Executive Business Reviews
- Account-Pläne
- Playbooks
- Eskalationen
- Gainsight
- Salesforce
- Churn

SPRACHEN

Deutsch • Muttersprache
Englisch • C2
Italienisch • B1

ZERTIFIKATE

Certified Customer Success Manager (Level 2)

SuccessCOACHING • 09/2023

BERUFSERFAHRUNG

Senior Customer Success Manager

Isarlogic Analytics GmbH • München • 02/2022 - heute

- Verantwortung für 28 Enterprise-Kunden mit **3,8 Mio. €** ARR, Net Revenue Retention 2025 bei 112 %
- Account-Pläne mit Zielen, Stakeholder-Map und Risiken für alle Kunden, gemeinsam mit dem Account Executive
- Executive Business Reviews zweimal im Jahr, daraus Expansion um 540.000 € ARR in 2025
- Aufbau von Playbooks für Onboarding, Renewal und Churn-Risiko, eingeführt im Team mit 12 CSMs

Customer Success Manager

Würmtal Personalsoftware GmbH • Gräfelfing
01/2020 - 01/2022

- Betreuung von 60 Mittelstandskunden im HR-Bereich, Churn von 11 auf 6 % pro Jahr gesenkt
- Steuerung von Eskalationen gemeinsam mit Support und Entwicklung, Lösung meist innerhalb von 5 Tagen
- Einführung von Gainsight als CS-Plattform inklusive Datenanbindung an Salesforce

Account Manager

Alpenblick Hotelsoftware GmbH • Rosenheim
03/2017 - 12/2019

- Betreuung von 90 Hotels und Verlängerung der Lizenzverträge, Vertragsvolumen pro Jahr 1,1 Mio. €
- Präsentation neuer Module bei Bestandskunden, Cross-Selling-Anteil am Umsatz auf 18 % gesteigert
- Organisation von 2 Anwendertagen pro Jahr mit jeweils rund 80 Gästen

AUSBILDUNG

Master of Science

Ludwig-Maximilians-Universität München • München
10/2014 - 12/2016
Betriebswirtschaftslehre

Bachelor of Science

Universität Augsburg • Augsburg • 10/2011 - 08/2014
Wirtschaftswissenschaften