

Florian Enterprise-CSM-Lichtenwald



Renewal Manager

✉ florian.lichtenwald@example.de

☎ +49 89 6677 3321

📍 Muenchen, Deutschland



🌐 linkedin.com/in/florian-lichtenwald



Profil

Renewal Manager mit 7 Jahren Erfahrung bei Atlassian DACH und Zendesk DACH. Verantwortlich fuer ein Renewal-Buch von 14,6 Mio. EUR pro Jahr, Renewal-Rate 96%, Multi-Year-Conversion 42%, durchschnittliche Preiserhoehung +6,8%. M.A. BWL ESCP Berlin, fuef Zertifizierungen mit Schwerpunkt CPQ und Verhandlungsfuehrung.

Berufserfahrung

Renewal Manager Mid-Market & Enterprise 01/2022 - heute

Atlassian Germany GmbH Muenchen, Deutschland

Renewal-Buch DACH fuer JIRA, Confluence, JIRA Service Mgmt

- Verantwortung fuer 14,6 Mio. EUR Renewal-Pipeline pro Jahr, 96% Renewal-Rate, 42% Multi-Year-Conversion
- Realisierung durchschnittlicher Preisuerhoehung von +6,8% bei Mid-Market und +9,2% bei Enterprise
- Eskalations-Co-Calls mit 28 At-Risk-Konten, 24 davon erfolgreich retained (kumuliert 4,1 Mio. EUR ARR)
- Aufbau eines 6-stufigen Renewal-Spielbuchs in Gainsight CTAs + Salesforce Stages, von 9 Folge-Renewal-Managern uebernommen
- Coaching von 3 Junior-Renewal-Managern in CPQ, Verhandlungsfuehrung und Eskalationsmanagement

Renewal Specialist 08/2018 - 12/2021

Zendesk Germany GmbH Berlin, Deutschland

Renewal-Spezialist Zendesk Suite SMB + Mid-Market

- Renewal-Buch von 6,2 Mio. EUR/Jahr, 94% Renewal-Rate, 31% Multi-Year-Conversion
- Migration auf Salesforce CPQ + DocuSign CLM, durchschnittliche Renewal-Zykluszeit von 48 auf 22 Tage
- Aufbau einer Tableau-Renewal-Risk-Visualisierung, von DACH-Leitung als Quartals-KPI uebernommen

Stärken

Verhandlungs-Disziplin

Bereite jede Renewal nach BATNA-Schema vor und protokolliere Verhandlungsroutinen in Salesforce

Risiko-Fruerkennung

Identifiziere At-Risk-Renewals via Gainsight + Salesforce 120 Tage vor Faelligkeit

Co-Selling mit CSM

Tandem-Modell mit CSMs sichert konsistente Story von Adoption-Wert zu Preisrealitaet

Ausbildung

M.A. BWL 09/2016 - 08/2018

ESCP Business School Berlin
Berlin, Deutschland

BWL, Schwerpunkt Finance & Negotiation
1,5

B.A. BWL 09/2013 - 08/2016

Mannheim Business School
Mannheim, Deutschland

BWL GPA: 1,8

Fähigkeiten

Gainsight + ChurnZero



Salesforce Sales Cloud + CPQ



DocuSign CLM + Ironclad



Tableau + Power BI



Mixpanel + Pendo



Snowflake + dbt (SQL)



Slack + Zoom



Calendly + Chili Piper



Zertifikate

Gainsight CCSP Certified
Customer Success
Professional Practitioner

07/2024

Salesforce Certified CPQ
Specialist

03/2024

Salesforce Certified Sales Cloud Consultant

10/2023

DocuSign CLM Certified

05/2022

Customer Success Association Mitgliedschaft

11/2020

■ Sprachen

Deutsch	Muttersprache	
Englisch		C1
Franzoesisch		B2