



Customer Success Manager mit Event- und Projektleitungserfahrung (m/w/d)

 Remote first: mobil in Deutschland

 Vollzeit (40 Stunden pro Woche)

Du hast Erfahrung als **Projekt Manager für Events**? Du hast eine hohe **technische Affinität** und **Eventplattform- / Eventapperfahrung**? Es macht dir Spaß mit den verschiedensten Kunden aus diversen Branchen zu arbeiten und diese auf ihrem Weg zum Erfolg aktiv zu betreuen? Dann bist du bei **InvitePeople** genau richtig!

Du wirst mit einer digitalen **All-In-One Eventplattform** arbeiten, bei der eine bestechende Optik, smarte Funktionen, stetige Weiterentwicklung und Nutzerfreundlichkeit im Fokus stehen. InvitePeople unterstützt **Veranstalter*innen** aus verschiedensten Sektoren und Größenordnungen u.a. mit:

- Anmeldung, Registrierung und Ticketing
- Referenten- und Ausstellerhandling
- Eventapp mit z.B. Matchmakingfunktion, persönlicher Programmherstellung, Push Benachrichtigungen, Umfragen, Downloads
- Streaming, Webinare
- Lead Scanning
- Einlass Scanning und Namensschilder

Wir sind ein Berliner SaaS Unternehmen mit Hauptsitz in Stockholm, arbeiten mobil oder in unserem Co-Working Space in Mitte und stehen ständig in engem Austausch mit unseren Kolleg*innen im hohen Norden.

Was dich erwartet:

Du trägst die Hauptverantwortung für **Customer Satisfaction** und **Customer Experience** deiner Kunden. Dazu gehören individuelles Onboarding, Support, Anpassung von Dokumenten und Prozessen sowie Training. Für einige unserer Kunden entwickeln wir gemeinsam die Customer Journey in der Plattform, unterstützen den Kunden mit Zeit- und Projektplänen (z.B. für die E-Mail-Kommunikation Save the Date, Einladungen, Deadlines für Print), übernehmen das Teilnehmermanagement (Datenimporte und Abgleiche, Aussendung von Mailings, Zusammenfassen von Anmeldezahlen etc.) und sind mitverantwortlich für das Aufsetzen der Registrierung und das Einrichten der Inhalte auf der Plattform. Dabei sind wir in enger Absprache und Kommunikation mit dem Kunden selbst, als auch mit verschiedenen Agenturen, die ebenfalls am Projekt mitwirken.

Darüber hinaus pflegst und entwickelst Du zusammen mit unserem Team Strategien, Best Practices und Content, um die Kundenzufriedenheit zu steigern und eine dauerhafte Kundenbindung zu erzielen.

Deine Aufgaben:

- Du bist Hauptansprechpartner*in für deine Kunden, baust Vertrauen auf, identifizierst neue Möglichkeiten der Nutzung der Plattform. Du teilst und dokumentierst Best Practices.
- Als CSM leistest Du den Kundensupport vor, während und nach dem Event.
- Einige Veranstaltungsprojekte bedürfen eines vollumfänglichen Projektmanagement. In diesen Fällen setzt du die Eventplattform selbstständig oder in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden auf.
- Andere Projekte bedürfen einer vor Ort Betreuung in der DACH-Region, bei der du verantwortlich bist für den Aufbau und Einsatz des Scanning- und Printing-Equipments.

- Du arbeitest eng mit dem zuständigen Key Account Manager zusammen, mit dem du regelmäßige Meetings abhältst, um die Kundenzufriedenheit sicherzustellen.
- Gemeinsam mit dem Key Account Manager erstellst du Strategien für bevorstehende Kundengespräche. Du bereitest eigenständig die nötigen Dokumente und Materialien für Kunden vor, um Onboarding-, Kick-off-, Jour Fixe und Debrief-Termine zu leiten.
- In enger Zusammenarbeit mit dem Sales Team gestaltest und hältst Du Demos, um neuen Interessenten unsere Plattform und ihre Funktionen vorzustellen. Du bist mitverantwortlich für Up- und Cross-Selling.

Was du mitbringst:

- Fundierte Eventplattformkenntnisse
- Erfahrung als Projektleiter in der Eventplanung
- Fließende Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Hervorragende Kommunikationsfähigkeiten sowie organisatorische Fähigkeiten
- Fähigkeit, schnell komplexe Themen zu erfassen
- Bereitschaft mehrere Hüte aufzuhaben und in einem Umfeld mit eng gesetzten Terminvorgaben zu arbeiten
- Selbständige, strukturierte und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Belastbarkeit sowie ein hohes Maß an Eigenmotivation
- Teamfähigkeit und selbstständiges Arbeiten
- Du setzt auf Nachhaltigkeit und bist an einer nachhaltigen Umsetzung im Veranstaltungsbereich interessiert
- Wünschenswert aber kein Muss sind HTML- und CSS-Kenntnisse

Was wir bieten:

- Remote Work: Arbeite von dort, wo du am produktivsten bist - sei es zu Hause, auf Reisen oder in unserem hundefreudlichem Co-Working Space in Berlin.
- Nachteule oder Lerche? Wir bieten Freiraum und Flexibilität bei der persönlichen Arbeitsgestaltung durch flexible Arbeitszeiten.
- Off road: Wir bieten dir die Möglichkeit eines Sabbaticals oder eine begrenzte Zeit aus dem Ausland zu arbeiten.
- Choose your device: Du erhältst einen Laptop, ein Smartphone (auch zur privaten Nutzung) und ein technisches Setup deiner Wahl.
- Bleib mobil: Wir übernehmen die Kosten Deines ÖPNV-Tickets.
- Kleines Team, große Wirkung: Zusammen lernen wir voneinander und gestalten neue Prozesse. Dafür kommen wir mehrmals im Jahr zu unseren Strategy Days zusammen.
- Digitale Effizienz: Mit Tools wie Slack, Moss, Clocko:do, MS Teams, Trello, Hubspot und Co. sparen wir Zeit und sind im Team und mit unseren Kunden verbunden.
- Wir gestalten die Nachhaltigkeit im Eventmanagement mit und haben uns bereits im 3. Jahr als "Sustainable Partner" über Visit Berlin zertifiziert.

Deine Bewerbung:

Bitte sende Deinen Lebenslauf an Stephanie Hellstedt (jobs.de@invitepeople.com). Beschreibe kurz, ab wann und vor allem warum wir Deiner Meinung nach gut zueinander passen und wie Deine Gehaltsvorstellungen sind.

Wir freuen uns auf dich!