

HEAD OF CUSTOMER SUCCESS (M/W/D) | VOLLZEIT

Wir sind BEARPAW PRODUCTS - eine am schnellst wachsende Bogensportmarke für das B2B und B2C Segment weltweit. Direkt im Zentrum Frankens gelegen, wollen wir Menschen motivieren, nach ihrem versteckten Potential zu suchen. Deswegen investieren wir neben unserer Zeit auch viel unserer wirtschaftlichen Kraft in unsere eigene Stiftung, um junge Menschen zu fördern. Mit Dir wollen wir den nächsten Schritt gehen. Deine Kombination aus analytischer und strategischer Denkweise, gepaart mit einer starken „Macher-Mentalität“, ist eine ideale Ergänzung für unser dynamisches und internationales Team.

SO TICKEN WIR!

1. Mach! | Just f***** do it
2. All in! | Wer alles gibt, soll alles haben
3. Feel unlimited | Wir challengen den Status Quo
4. I am Hannibal | „Ich liebe es, wenn ein Plan funktioniert.“
5. Angsthase? No, thank you! | Say what you think!

DEINE FUNKTION!

Als Head of Customer Success wirst Du ein Team von Customer Service Managern aufbauen mit dem absoluten Fokus auf Kundenzufrieden, Reaktionszeit und mit einem „Growth Mindset“. Du gestaltest und entwickelst unsere Prozesse nachhaltig und mit dem klaren Fokus auf HAPPY CUSTOMER. Der NPS hat für Dich oberste Priorität und anhand der KPIs kannst Du verfolgen, ob unser Customer Happiness Service auf Top auf Niveau ist. Du vertrittst die Anliegen unserer Kunden und hilfst Deinen Kollegen aus den Produkt- und Entwicklungsteams, unsere Produkte dauerhaft zu verbessern.

Was hast du sichergestellt in 3 Monaten:

- Du hast bereits die ersten relevanten Prozesse und KPIs eingeführt, die Dir und Deinem Team zeigen, dass ihr auf Top Niveau unterwegs seid
- Du hast interne Benchmarks eingeführt
- Die durchschnittliche Reaktionszeit auf Kundenanfragen beträgt weniger als 24 Stunden
- Du hast bereits zwei weitere OKRs im Funnel, um die Abteilung Customer Success auf Top Niveau zu entwickeln
- Du hast angefangen die Kundenanfragen über ein internes und externes Ticketsystem zu bearbeiten

DEIN PROFIL!

- Du hast ein abgeschlossenes Studium in BWL, Business, oder Digital Business
- Du hast mindestens 3 Jahre relevante Berufserfahrung im Bereich Customer Success, Business Development oder im Sales eines erfolgreichen Start-Ups

Du bist davon überzeugt, dass "Learning by Doing" der richtige Ansatz zur persönlichen Weiterentwicklung ist und suchst ständig nach neuen Herausforderungen
Du bist tech- und toolaffin: Du arbeitest analytisch und lernst gerne und schnell neue Programme, wenn sie Deine Arbeit weiterbringen
Du sprichst fließend Deutsch und Englisch
Du hast bereits Erfahrung in Leadership und kannst dadurch Teams in einer Crossover Funktion steuern
Du hast ein versiertes IT-Verständnis



STANDORTE

- 1. Standort: Das HQ von BEARPAW liegt in Rossach, zwischen Coburg und Bamberg im Herzen von Franken.
- 2. Standort: Coworking im Design Office Nürnberg/Erlangen.
- 3. Standort: 25KV Hub Englischer Garten in München.

DEINE BENEFITS



**DYNAMISCHE
START-UP ATMOSPHERE**



**LEARNING AUS DEM
SCALE UP COACHING**



**ENGE ZUSAMMENARBEIT
MIT DEM HEAD OF TEAM**



**ARBEITE AN GROSSEN
PROJEKTEN =OKRS**



**LEARNINGS AUS DER EO
MEMBERSHIP VON TIM**



**WORKFLOW INTERN:
ERGEBNISSE VOR ZEIT**