



Stellenausschreibung

Für unser Customer Success-Team suchen wir per sofort oder nach Vereinbarung einen

Customer Success Manager 80% - 100% (m/w/d)

Ort: Homeoffice oder im Büro in Zürich

Die Idea Creation GmbH entwickelt mit e-guma die führende Cloud-Software für den Verkauf, die Verwaltung und das Vermarkten von Gutschein- sowie Event- und Eintrittstickets – inklusive eigenem Onlineshop. Über 1'500 Kunden aus Hotellerie, Gastronomie und Tourismus setzen auf uns.

Als Customer Success Manager begleitest du unsere bestehenden Kunden dabei, das volle Potenzial unseres Gutschein- und Ticketsystems auszuschöpfen. Du stärkst die Kundenbindung, indem du die Ausgangslage und Prozesse der Kunden analysierst, regelmässige Online-Kundengespräche führst und gemeinsam konkrete Optimierungsmassnahmen definierst. Du unterstützt die Kunden aktiv bei der Umsetzung und Nachbearbeitung – damit Massnahmen nicht nur geplant, sondern auch erfolgreich realisiert werden. Im Fokus steht dabei einerseits die Steigerung der Verkäufe und andererseits die effiziente Gestaltung von Abläufen und Prozessen. Wir stellen laufend spannende System-Updates bereit, die für unsere Kunden inklusive sind. Du sorgst dafür, dass diese Neuerungen bei den Kunden ankommen, verstanden werden und im Alltag effektiv genutzt werden. Zudem identifizierst du Potenziale für den Einsatz weiterer Module und Produkte und entwickelst passende Upselling-Ansätze, die echten Mehrwert schaffen. Neben deinen Hauptaufgaben unterstützt du bei Bedarf auch andere Teams, zum Beispiel das Customer Care Team im Support oder das Verkaufsteam bei Messen. Du bist offen, motiviert und flexibel und hast Freude an einer vielseitigen Tätigkeit.

Deine Aufgaben:

- Du analysierst den Einsatz unseres Gutschein- und Ticketsystems bei unseren bestehenden Kunden und schlägst ihnen Optimierungen vor.
- Du führst regelmässige Kundengespräche (online/telefonisch) und baust ein systematisches, ganzheitliches Kundenbeziehungsmanagement auf.
- Du begleitest den Rollout neuer Funktionen und stellst sicher, dass diese bei unseren Kunden erfolgreich eingeführt und genutzt werden.
- Du identifizierst Potenziale für den Einsatz weiterer Module und Produkte und berätst Kunden bedarfsgerecht (Upselling).
- Du unterstützt bei Bedarf im Kundensupport und arbeitest punktuell mit anderen Teams zusammen.
- Du bringst Ideen ein und wirkst aktiv an der Weiterentwicklung unserer Produkte und Prozesse mit.

Dein Profil:

- Deine Muttersprache ist Deutsch, gute Französisch- und Englischkenntnisse sind von Vorteil.
- In Telefonaten und Terminen kommunizierst du überzeugend und bringst Verkaufstalent mit.
- Du hast einen sehr guten Schreibstil und formulierst stilsichere Texte.
- Sehr gute PC-Anwenderkenntnisse sind wichtig, wir arbeiten mit modernen und cloudbasierten Tools.
- Selbstständig, zuverlässig, schnelle Auffassungsgabe und hohes Mass an Eigenverantwortung.
- Erfahrungen in den Branchen Hotellerie, Gastronomie oder Tourismus sind von Vorteil.
- Du bist offen für eine vielseitige Tätigkeit und wächst gemeinsam mit uns.

Ob im Homeoffice oder im Büro in Zürich – dich erwartet ein kollegiales, unkompliziertes und flexibles Arbeitsumfeld mit flachen Hierarchien. Bei uns kannst du deine Ideen einbringen und umsetzen. Du lernst ein wachstumsstarkes Geschäftsfeld kennen und arbeitest mit führenden Betrieben aus Hotellerie, Gastronomie und Tourismus zusammen. Wir haben noch viel vor, vielleicht bald gemeinsam mit dir.

Bewerbung bitte nur per E-Mail an: u.berger@e-guma.ch
Zuständig: Urs Berger, Business Development Manager