



## Lukas Bach

Customer Success · Service Management · Kundenbindung & Digitalisierung · Kommunikativ · Prozessoptimierend

Menschen verstehen. Vertrauen gewinnen. Lösungen schaffen.

0152 22170821

bachlukas@hotmail.de

### Kurzprofil

Kaufmännischer Allrounder mit über 15 Jahren Erfahrung in Kundenbetreuung, Projektsteuerung und Digitalisierung. Stärken: sympathische Kommunikation, schnelle Umsetzung, Leidenschaft für nachhaltige Kundenbeziehungen und messbare Prozessverbesserungen.

Customer Success

Soziale Intelligenz

Prozessoptimierung

CRM & Digitalisierung

Führung (AEVO)

### Kenntnisse & Kompetenzen

#### Customer Success & Management

- Kundenzufriedenheit & Bindung sichern
- Konfliktlösung & Deeskalation
- Customer Success Management & Key Account Betreuung
- Kennzahlenanalyse & ROI-Betrachtungen (EBC\*L)
- Mitarbeiterführung & Motivation (AEVO)

#### Digitale Tools & IT

- **ERP:** Lexware; Grundkenntnisse SAP / MS Dynamics
- **CRM:** Salesforce, HubSpot (Einarbeitung & Nutzung)
- **Office 365:** Excel (fortgeschritten), Word, PowerPoint
- **Google:** Analytics 4, Tag Manager, Google Ads

### Berufserfahrung

#### Geysseel Fahrtreppenmanagement GmbH – Köln

Auftrags- und Kundenmanagement · 05/2025 – heute

- Erstkontakt & Betreuung von Geschäftsführern, Marktleitern, Centermanagern, Immobilieneigentümern
- Empathisches Zuhören & Deeskalation → Abwanderung verhindert, Zahlungen gesichert
- Konfliktmanagement zwischen Kunden, Service, Monteuren & Rechnungswesen
- Lösungsorientierte Koordination → Problem binnen Stunden gelöst, Kundenerlebnis verbessert
- Digitalisierung: Geysseel 4.0 – Softwarevergleich, ROI-Berechnung, Rollout-/Schulungskonzept
- Excel-Listen mit Makros automatisiert & Rückstau aufgearbeitet
- **Impact:** Kundenzufriedenheit und -bindung deutlich gestärkt; interne Prozesse verschlankt

#### LA Deal e.K. – Köln

Gründer & Geschäftsführer – Onlinehandel mit eigenem Lager · 10/2022 – 01/2025

- Unternehmensaufbau & -struktur von Einkauf bis Kundenservice
- Lager eingerichtet & geleitet: Warenannahme, Bestände, Kommissionierung, Versand
- Vertrieb über Shop & Marktplätze, Preis- & Sortimentssteuerung
- Controlling & Liquiditätsplanung; Performance-Analysen (Excel)
- Marketing & Social Media: TikTok > 130 k Follower
- **Impact:** Retouren & Supportaufwand reduziert (bessere Produkttexte & klare Prozesse).

#### Klingelberg GmbH – Hückeswagen

Lagerarbeiter / Lagerverwalter · 08/2021 – 05/2022

- Erstellung & Zuweisung von Kommissionierungsaufträgen, Mitarbeiterkoordination
- Planung, Organisation & Durchführung von Inventuren
- Neustrukturierung des Lagers nach Hochwasserschaden, neue Lagerplätze
- Bestandsführung im Warenwirtschaftssystem, Qualität & Arbeitssicherheit
- **Impact:** Materialflüsse übersichtlicher (neue Lagerlogik & gekennzeichnete Zonen).

#### Ford-Werke GmbH – Köln

Teamleiter Produktion · 10/2010 – 08/2021

- Führung & Einsatzplanung von bis zu 15 Mitarbeitenden (Schichtbetrieb)
- Qualität, Effizienz & Sicherheit verantwortet (Lean-Verbesserungen)
- Schnittstellenkoordination Produktion – Logistik – Qualität
- **Impact:** Teamleistung stabilisiert (klare Standards & regelmäßiges Feedback).

#### Hoenig Brandschutz GmbH – Köln

Servicetechniker & Vertrieb · 2009 – 2010

- Prüfung & Wartung von Feuerlöschern und Brandschutzanlagen
- Vertrieb gesetzlich vorgeschriebener Sicherheitstechnik
- Praxisnahe Brandschutzschulungen (Simulationsanlage, CO<sub>2</sub>-Löcher, Branddecken)
- **Impact:** Mitarbeitende sicherer im Ernstfall (klare Demonstrationen & Übungen).

### Ausbildung

#### Elmer GmbH & Co. KG – Köln

Kaufmann im Groß- & Außenhandel (IHK) · 08/2006 – 06/2009

Abschluss: **befriedigend (74)** · Fachgespräch: **sehr gut (94)**

### Weiterbildungen & Zertifikate

- IHK-Ausbildereignungsschein (AEVO) – 13.10.2015
- EBC\*L – Bilanz- & Kennzahlenanalyse – 29.06.2022
- European Business Competence Licence (Basis)