

고객 성공 매니저 (경력 1년 ↑)

업무내용

- 고객에게 정기적으로 와탭의 신기능, 활용 사례, 핵심 가치 등을 전달합니다.
- 고객로부터 오는 서비스에 대한 질문이나 요청들에 대해 대응합니다.
- 고객의 니즈를 파악하고 와탭 모니터링을 더욱 잘 사용할 수 있도록 돕습니다.
- 고객사와 와탭 성공 사례 콘텐츠를 함께 제작합니다.
- 주도적인 커뮤니케이션으로 고객사의 핵심 인력과 좋은 관계를 형성합니다.
- 고객과 와탭랩스 컨설턴트 간에 커뮤니케이션을 연결합니다.
- 정기/비정기적으로 고객대상 교육을 진행합니다.
- 고객 경험 데이터(CS, 만족도 조사 등)를 계량화하고
그로부터 유의미한 비즈니스 인사이트를 도출합니다.

자격요건

- 1년 이상의 영업 컨설팅, 고객 담당, 고객 관리에 대한 경험
- 탁월한 구두 및 문서를 통한 의사소통 능력과 발표 능력
- 고객의 문의사항에 대해 정확하게 빠르게 대응 할 수 있는 능력
- 세일즈포스를 커스터마이징 하여 사용할 수 있는 능력

우대사항

- 스타트업 SaaS 분야 경험
- IT 분야(서버, 애플리케이션, 데이터베이스)에 대한 이해 보유
- CX, CRM 분야에 대한 이해
- 다양한 형태의 콘텐츠 제작 역량

채용절차

- 서류 면접: 보내주신 이력서와 참고 자료를 검토합니다. (PDF 형식)
- 대표 면접: 회사와 개인의 목표가 일치하는지 논의합니다.
- 동료 면접: 함께 일할 분들과 미팅을 진행합니다.
- 평판 조회 진행: 전 직장에서의 평판 조회를 진행합니다.
- 최종 합격: 면접 및 평판조회 결과를 기반으로 최종합격 여부가 결정됩니다.