

LINK es el proveedor líder en Europa en comunicaciones móviles, especializado en servicios de mensajería móvil y soluciones móviles. LINK ofrece una amplia gama de servicios y soluciones escalables en todas las industrias y sectores debido a la creciente demanda de convergencia digital entre empresas y clientes, plataformas y usuarios. LINK tiene su sede en Oslo/Noruega y es propiedad en su totalidad de la empresa de capital privado ABRY ubicada en Boston, EE.UU. LINK sigue experimentando un fuerte crecimiento orgánico con un alto grado de ingresos recurrentes, ya que los clientes tienden a trasladar más actividades comerciales a las plataformas móviles. En 2019, LINK tuvo una facturación total de 3.100 millones de NOK con oficinas en 18 países diferentes.

En @LINK vivimos de acuerdo con tres valores fundamentales que impulsan nuestro negocio y nuestra gente: Innovador, digno de confianza y comprometido.

Cuando se trabaja en @LINK se aprecia la diversidad, la colaboración transfronteriza y la resolución de retos complejos en un entorno de alto crecimiento. Nuestra gente es conocedora, curiosa y ágil en el trabajo en equipo, y se esfuerza por ofrecer constantemente las mejores soluciones de comunicación móvil para nuestros clientes y socios empresariales.

## Senior Customer Success Manager

### Descripción de la posición

Nuestro Senior Customer Success Manager construirá relaciones con nuestros clientes y se convertirá en un asesor de confianza y la persona a la que hay que acudir para obtener las mejores prácticas y consejos. Serás una parte integral de su éxito y aportarás valor a cada interacción, desde el embarque hasta la renovación. En última instancia, serás responsable de la participación en la posventa del cliente, impulsando la adopción y la satisfacción del usuario, y asegurando una alta retención.

Es su responsabilidad incorporar eficazmente estas cuentas a nuestros servicios, estimular el uso en las etapas iniciales y en curso, y crear una alta satisfacción del cliente. Trabjará con sus cuentas de forma proactiva para impulsar la adopción, así como para actuar como la voz de sus clientes internamente en Link Mobility. Creativo, enérgico y autodirigido, usted entiende al cliente y sus casos de uso y sabe cómo ser un asesor de confianza, para que las empresas permanezcan y crezcan con nosotros. Puedes manejar numerosos clientes en diferentes etapas del ciclo de vida del cliente con facilidad. También te gusta entender un producto en profundidad y luego comunicarlo a los usuarios. Si te encanta trabajar con clientes y has prosperado en un papel como este antes, entonces queremos hablar contigo.

### Responsabilidades:

- **Construir** relaciones activas y significativas con los clientes, trabajando estrechamente con otros interesados en el éxito de los clientes y las ventas a nivel local y mundial, al tiempo que se elaboran estrategias para las cuentas en diferentes industrias
- **Dirigir** las reuniones de incorporación de nuevos clientes y proyectos validando e identificando las necesidades de los clientes, los posibles retos y los plazos clave de los proyectos
- **Promover** y fomentar la aplicación de los productos de Link Mobility en toda la cartera de clientes asignada
- **Asegurar la alta satisfacción del cliente** y la capacidad de referencia
- **Desarrollar e implementar mejores prácticas, procesos y herramientas** que puedan mejorar continuamente el Programa de Éxito del Cliente de Link Mobility
- **Mantener un profundo conocimiento del producto** y hablar con los clientes sobre las características/funciones más relevantes para sus necesidades comerciales específicas
- **Asegurarse de que un plan de éxito está en marcha con cada cliente para el despliegue**, la gestión del cambio y los programas de adopción
- **Aumentar la retención de los clientes** mediante la realización de llamadas regulares de registro para los artículos tácticos, y realizar controles trimestrales para las revisiones estratégicas.

- **Hacer un seguimiento de las cuentas** para identificar el riesgo de abandono y trabajar proactivamente para eliminar ese riesgo.
- **Trabajar en estrecha colaboración con Producto e Ingeniería** en la identificación y el seguimiento de las solicitudes de mejora y los errores,
- **Funcionar como la voz del cliente** y proporcionar información interna sobre cómo Box puede servir mejor a nuestros clientes empresariales y de negocios.
- **Dirigir y resolver los conflictos** que afecten a la cuenta mediante la coordinación, la facilitación y el funcionamiento de las relaciones y los asociados internos/externos multifuncionales.

#### **Tu experiencia y cualificaciones:**

- De 3 a 5 años de experiencia trabajando en una función de éxito de clientes, gestión de cuentas o similar
- Tienes experiencia con cuentas de gran escala, tecnológicamente complejas y/o clientes del mercado empresarial
- Tienes una mente para la tecnología. Te enseñaremos todo sobre los productos de Link Mobility, pero nuestros clientes y productos son inherentemente técnicos. Tú también deberías serlo.
- Tienes una aptitud para aprender tecnologías empresariales. La exposición a la tecnología de bases de datos, nubes e infraestructura es una ventaja
- Estás muy organizado en tus flujos de trabajo. Entiendes lo que significa ser dueño de una cartera de clientes y priorizar y administrar tu tiempo eficientemente
- Abrazas el trabajo en equipo y la colaboración. Trabajarás con múltiples equipos de forma regular (Ventas, Marketing, Soporte, Producto, Ingeniería, etc.) y ayudarás a construir la "marca" de éxito del cliente en toda nuestra organización.
- Eres adaptable. Te encanta un ambiente siempre cambiante donde estás mejorando constantemente a ti mismo, a tu equipo y a tus procesos
- Tienes excepcionales habilidades de comunicación verbal y escrita con la capacidad de presentar a una audiencia diversa tanto interna como externamente

#### **Experiencia preferida:**

- Estamos buscando un Customer Success Manager con una sólida formación en el ámbito digital
- La experiencia previa en Automatización de Marketing y/o Marketing Móvil Digital es un must. Experiencia y conocimientos en Chatbots es un plus.

#### **Nuestro Match:**

- Apreciamos un enfoque sistemático y basado en procesos para la gestión de las relaciones
- Siendo apasionado por la tecnología y la ambición de sumergirse de cabeza en nuevos desafíos
- Proactivo, receptivo y siempre con una actitud de "no hay problema".
- Enfoque comercial y la capacidad de entender la cadena de valor y los negocios de nuestros clientes
- Adaptado y entusiasmado por la oportunidad de ayudar a inventar nuevos procesos, contribuir a lo que ya se ha construido e interactuar con los clientes a diario.
- Excelentes habilidades de comunicación y redes para colaborar efectivamente con compañeros de equipo en el área comercial, creativa, de operaciones, de apoyo y de ingeniería
- Pensador estratégico con grandes habilidades organizativas y de gestión del tiempo
- Integridad y coraje para hablar cuando sea necesario, - mientras se mantiene la calma en situaciones exigentes
- Colaborar eficazmente con compañeros de equipo en crecimiento, creatividad, operaciones, ingeniería y comercial para elevar el listón en la ejecución de todas nuestras asociaciones.

Esperamos tu solicitud y currículum vitae en [hr.es@linkmobility.com](mailto:hr.es@linkmobility.com) lo antes posible.

*Every employee is an important member of the LINK Family. We do not accept any discrimination, whether active or by means of passive support, whether based on ethnicity, national origin, religion, disability, gender, sexual orientation, marital or parental status, union membership, political views, age or any other characteristic that results in compromising the principle of equality. LINK Mobility regards diversity as a lever for profitability.*