



# Head of Customer Success (w/m/d) 100%

[Jetzt bewerben](#)

Jeden Tag arbeiten wir hart daran, Kleinunternehmer erfolgreicher zu machen. Klingt ehrgeizig? Ist es auch. Deshalb brauchen wir deine Hilfe.

Wir vertreten die Philosophie, dass sich jedes Unternehmen hochwertige und effiziente Softwarelösungen leisten können soll. Deshalb ist bexio heute die führende Anbieterin webbasierter Business-Software für Kleinunternehmen.

Wir sind weiter auf Expansionskurs und zählen über 90'000 Kunden, über 7'000 Treuhand-Partner und mehr als 150 Mitarbeitende. Um weiter zu wachsen, brauchen wir tatkräftige Unterstützung!

Als Head of Customer Success verantwortest du die strategische und operative Führung des Customer-Success-Bereichs entlang des Customer Lifecycles ab Vertragsabschluss. Du führst ein etabliertes, mittelgrosses Team, entwickelst die bestehenden Strukturen weiter und stellst die Weichen für die Zukunft. Dein Fokus liegt auf einer nachhaltigen Kundenbeziehung, hoher Servicequalität sowie dem Ausbau des Bestandskundengeschäfts.

---

## Head of Customer Success (w/m/d) 100%

---

### Was dich bei uns erwartet:

- Führung und Entwicklung der Mitarbeitenden über den gesamten Employee Lifecycle inkl. Ressourcen- und Kapazitätsplanung.
- Gesamtverantwortung für den Customer Success Bereich.
- Ownership für das Customer Lifecycle Management nach Vertragsabschluss.
- Strategische Ausrichtung und kontinuierliche Weiterentwicklung des Customer-Success-Bereichs im Einklang mit

Unternehmensstrategie und Marktgegebenheiten.

- Aufbau, Optimierung und Skalierung effizienter, messbarer Customer-Success-Prozesse.
  - Proaktive Steuerung aller relevanten Customer-Success-KPIs (z. B. Retention, Churn, NRR, NPS) inkl. Ableitung wirksamer Massnahmen zur Erreichung der Ziele.
  - Verantwortung für den Umgang mit Kündigungen, Beschwerden und Eskalationen.
  - Leitung bereichsübergreifender Projekte sowie enge Zusammenarbeit mit Sales, Produktentwicklung und Support.
- 

## Was wir von dir erwarten:

- Abgeschlossene Grundausbildung oder Studium mit Weiterbildung im Bereich Betriebswirtschaft, General Management oder vergleichbar.
  - Mehrjährige Erfahrung im Customer Success, Customer Care oder Kundenservice, davon mindestens 5 Jahre Führungserfahrung.
  - Fundierte Erfahrung im SaaS-Umfeld mit tiefem Verständnis relevanter SaaS-Metriken (z. B. Churn, NRR, LTV, NPS).
  - Nachweisbarer Track Record in skalierenden Organisationen mit grosser Kundenbasis und starkem Customer Lifecycle Management.
  - Vertriebserfahrung im Kontext von Up- und Cross-Selling bei Bestandskunden.
  - Strategisch-konzeptionelle Stärke kombiniert mit unternehmerischer Denk- und Handlungsweise.
  - Lösungsorientiert, pragmatisch, teamfähig und erfahren in crossfunktionaler Zusammenarbeit.
  - Hohe Kunden- und Serviceorientierung, Überzeugungskraft sowie sicheres Auftreten.
  - Deutsch oder Englisch als Hauptsprache, Französisch von Vorteil.
- 

## Was du von uns erwarten darfst:

- Work smart: Flexible Arbeitszeiten sind bei uns an der Tagesordnung. Ausserdem wählst du den für deine Aufgaben idealen Arbeitsort, wann immer dies deine Arbeit erlaubt.
  - Fairer Lohn: Du leistest gute Arbeit, wir die angemessene Bezahlung.
  - Du bist wichtig - Das Herzstück unserer Firma sind die Mitarbeitenden. Deshalb gehen wir respektvoll und unkompliziert miteinander um. Zudem geben wir dir den Freiraum, dich in einem positiven Arbeitsumfeld persönlich zu entfalten.
  - Team first: Ein gutes Team leistet noch bessere Arbeit. Deshalb organisieren wir regelmässig Mitarbeiter-Events, um den Zusammenhalt zu stärken.
  - Gesunde Mitarbeitende: Uns geht es gut, wenn es dir gut geht. Deshalb fördern wir eine ausgewogene Balance zwischen Arbeit- und Privatleben mit Sport- und Entspannungsangeboten.
  - Mehr als nötig: bexio übernimmt für dich den grösseren Prämienanteil der Pensionskasse. Zudem bieten wir ein auf dich und dein Leben passendes, individuelles Wahlprogramm.
  - Du kannst von günstigen Mobile Abo Konditionen profitieren.
- 

## Was du sonst noch über uns wissen solltest:

Wir sind ein junges dynamisches Unternehmen, welches im Team gemeinsam daran arbeitet, ein grossartiges Produkt noch besser zu machen. Du bist bei uns richtig, wenn du mit uns in lebendiger Scale-Up-Atmosphäre an dieser Ideologie arbeiten willst und das Web sowie seine Möglichkeiten liebst. Bei uns gibt es Raum, sich persönlich und fachlich in einem positiven Arbeitsumfeld weiterzuentwickeln und deinen Ideen den nötigen Freiraum zu geben.

---

Klingt gut? Dann bewirb dich direkt unter folgendem Link online. Der Umwelt zuliebe, verzichte bitte auf Bewerbungen in Papierform – digitalisierte Form genügt.

Wir freuen uns auf dich!

Jetzt bewerben