

We need you.



Kundenbindung ist kein Support-Thema - es ist eine Wachstumsstrategie. Bei kununu bauen wir diese Funktion gerade neu auf und du gestaltest sie von Anfang an mit.

Als Renewal & Winback Manager (m/w/d) schützt du den Kern unseres Geschäfts. Du arbeitest eng mit Account Management und Customer Experience zusammen, trägst aber dein Ergebnis selbst. Dein Erfolg ist direkt in gesicherten Verträgen und zurückgewonnenen Kund:innen messbar.

Was dich erwartet: keine eingefahrenen Prozesse, kein fertiges Playbook, dafür echte Verantwortung, direkter Einfluss auf unsere Umsatzbasis und die Möglichkeit, etwas aufzubauen, das Bestand hat.

Das Jahresbruttogehalt für diese Position liegt – abhängig von Qualifikation und Erfahrung – zwischen 80.000 - 90.000 € (inklusive variablen Anteil von 40%)

Deine Aufgaben

- **Umsatz sichern:** Du erkennst Churn-Risiken früh, verstehst warum Kund:innen gehen und handelst, bevor der Vertrag verloren ist.
- **Kundenbeziehungen retten:** Du führst schwierige Gespräche mit Entscheidungsträger:innen, findest individuelle Lösungen und bringst Verhandlungen zu einem Ergebnis.
- **Verlorene Kund:innen zurückgewinnen:** Du baust das erste strukturierte Winback-Programm bei kununu auf und sorgst dafür, dass ehemalige Kund:innen den Weg zurück finden.
- **Das AM-Team stärken:** Bei strategisch wichtigen Accounts, bei denen Churn droht, wirst du als Spezialist:in dazugeholt - du bringst die kommerzielle Expertise, die Retention braucht.
- **Marktanteile verteidigen:** Du positionierst kununu überzeugend gegen Wettbewerber und Budget-Druck - mit Argumenten, die auf dem konkreten Wert für die Kund:innen basieren.

- **Retention messbar machen:** Du etablierst die Grundlagen für eine datengetriebene Retention-Steuerung bei kununu und legst damit den Grundstein für ein wachsendes Team.

Das bringst du mit

- Mindestens 3–5 Jahre Berufserfahrung im B2B-SaaS- oder Subscription-Geschäft - idealerweise mit Schwerpunkt Renewals, Account Management oder Customer Success.
- Du führst schwierige Gespräche konstruktiv und bleibst sachlich, auch wenn die Gegenseite Druck macht.
- Die Zufriedenheit deiner Kund:innen hat für dich höchste Priorität. Bei einer Kündigung analysierst du die Gründe und leitest daraus konkrete Verbesserungspotenziale ab.
- Du verstehst dich als Stimme der Kund:innen nach innen: Du nutzt das, was du im Kundenkontakt hörst, um intern Prozesse, Produkt und Zusammenarbeit weiterzuentwickeln.
- Idealerweise bist du bereits mit Tools wie Gong, Salesloft oder Salesforce vertraut und setzt sie routiniert in deinem Arbeitsalltag ein.
- Digitale Sales Rooms sind für dich ein selbstverständliches Arbeitsmittel, kein Pilotprojekt.
- KI und Automatisierung setzt du pragmatisch ein.
- Für die Betreuung unserer Kund:innen im DACH-Raum verfügst du über sehr gute Deutschkenntnisse. Da wir international zusammenarbeiten, kommunizierst du auch sicher auf Englisch.

Deine Benefits

- Bürohunde
- Bis zu 12 Wochen Workation
- 6 Wochen Urlaub
- Mobile devices auch zum privaten Gebrauch
- Sommer- und Weihnachtsparty
- Drinks, Food & Goodies
- Flexibles Home-Office
- Restauranttickets und Mitarbeiterrabatte
- Marktkonformes und transparentes Gehalt
- Board Q&A

Deine Ansprechperson

Du hast noch Fragen?
Dann melde dich gerne bei

Apply

uns.

Jana

Jana Roth

Recruiting Manager

jana.roth@kununu.com