Customer Success Manager 客戶成功經理

**工作內容：**

集雅科技致力於利用 AI 幫助企業客戶解決影音製作的問題，並針對不同類型的客戶需求，提供相應的產品或服務支持。在集雅擔任客戶成功經理，您將參與 AI 時代變革，與一群喜歡挑戰、充滿熱忱的夥伴一起打造面向全球市場的 AI 影音服務，讓更多人享受到 AI 帶來的好處!

1. 有效統整客戶需求，幫助客戶了解產品特點及教導操作，以達成客戶行銷目標與期望
2. 跨部門溝通協助產品及專案執行流程與進度管理
3. 維護客戶關係，回覆 Email 及通訊軟體線上問題，必要時須線上會議協助客戶，深度了解客戶商業需求並提供解決方案
4. 協助產品運營及蒐集市場情報並撰寫計畫書
5. 收集客戶產品問題或需求回報技術部門，需持續追蹤並回報進度給客戶
6. 分析數據協助客戶增長及提升續約率，定期提供建議提升成效
7. 協助主管交辦事項或其他例行性工作事項

**徵求條件：**

1. 大學以上應屆畢業可
2. 熟悉 Microsoft 文書軟體 (如： Excel 函式運用 / PPT 工具運用)
3. 主動積極有責任感，對服務客戶有熱情、有耐心、自律性佳
4. 學習力強，能彈性適應新創產業環境的變動與挑戰
5. 邏輯清晰，善於將模糊的問題釐清後能獨立解決問題提供建議方案
6. 專注細節，能妥善執行個人及團隊時間管理

**加分條件：**

1. 有 B2B SAAS 軟體業或企業軟體客服經驗加分
2. 撰寫企畫書經驗、服務過大型客戶、業務簡報經驗加分
3. 具有英文商業應用經驗加分

**薪資：**

月薪 35,000~50,000元，另有年終與業績獎金