

# Emma Janssen

Junior Customer Success Manager

Amsterdam, Nederland  
emma.janssen@email.nl  
+31 6 90 12 34 57  
linkedin.com/in/emmajanssen



Afgestudeerde Commerciële Economie aan de Hogeschool van Amsterdam met een focus op B2B klantenrelaties en SaaS platforms. Tijdens mijn afstudeerstage bij Spotler heb ik een onboardingprogramma ontworpen dat de gemiddelde time-to-value voor nieuwe klanten van 42 naar 27 dagen terugbracht. Ik bouw sterke klantrelaties op, signaleer churnrisico's vroegtijdig en help klanten meer waarde uit hun softwareabonnement te halen.

## Ervaring

Spotler Jan 2025 – Jul 2025

- Ontwerpen van een nieuw onboardingprogramma dat de time-to-value voor nieuwe klanten van 42 naar 27 dagen reduceerde
- Beheren van een portfoliobijdrage van 35 MKB klanten onder begeleiding van een senior CSM
- Uitvoeren van 60 wekelijkse klantgesprekken en rapporteren van churnrisico's via een eigen risicosignaalkaart
- Bijdragen aan een NPS verbetering van 28 naar 36 punten binnen het klantensegment MKB

Coolblue Sep 2022 – Jan 2025

- Afhandelen van gemiddeld 60 klantcontacten per dag via telefoon, chat en e-mail
- Behalen van een klanttevredenheidsscore van 4,7 uit 5 op basis van 480 beoordelingen over 2 jaar

## Opleiding

Diploma Sep 2021 – Jul 2025

Specialisatie SaaS en digitale dienstverlening. Afstudeerscriptie over churnpredictie in het MKB SaaS segment, beoordeeld met een 8,0.

## Vaardigheden

[object Object] • [object Object] • [object Object] • [object Object] • [object Object] • [object Object] • [object Object] • [object Object]

## Certificaten

## Talen

Nederlands (moedertaal) • Engels (vloeiend)