

CALIMA Safety GmbH - Berlin / Remote (Deutschland)



CALIMA ist ein Berliner B2B-SaaS-Startup mit der Mission, Arbeitssicherheit durch digitale und innovative Lösungen einfacher, verlässlicher und wirksamer zu machen. Unsere Software unterstützt Unternehmen dabei, dass Alleinarbeitende im Notfall schnell Hilfe erhalten. CALIMA wird von zahlreichen Unternehmen genutzt und schützt täglich tausende Mitarbeitende. Wir sind ein kleines, ambitioniertes Team mit hohem Qualitätsanspruch. Wir arbeiten pragmatisch, produktnah und mit kurzen Entscheidungswegen. Dabei suchen wir Menschen, die nicht nur Aufgaben abarbeiten, sondern Verantwortung übernehmen, mitdenken und unsere Prozesse aktiv verbessern.

Werkstudent:in Customer Success - Support & Growth (m/w/d)

Stadt: Berlin; Beginn frühestens: Frühestmöglich; Vergütung: 17 € / Stunde

Aufgabenbeschreibung

Deine Rolle:

Als Werkstudent im Customer Success unterstützt du uns dabei, unseren kleineren und mittelgroßen Bestandskunden eine verlässliche und hochwertige Betreuung zu bieten.

Viele dieser Kunden betreuen wir über einen skalierbaren Customer-Success-Ansatz. Dabei bedeutet weniger persönliche Betreuung für uns nicht weniger Qualität. Du bearbeitest Kundenanliegen eigenständig, behältst relevante Kundensignale im Blick und hilfst uns zu erkennen, wo zusätzlicher Betreuungsbedarf, Risiken oder Wachstumspotenziale entstehen.

Gleichzeitig unterstützt du uns dabei, unsere Customer-Success-Prozesse kontinuierlich weiterzuentwickeln und unsere Kundenbetreuung Schritt für Schritt besser und skalierbarer zu machen.

Deine Aufgaben:

Customer Support & Success

- Du bearbeitest Kundenanfragen und sorgst für eine schnelle, freundliche und verlässliche Kommunikation.
- Du klärst wiederkehrende Fragen rund um Nutzung, Konfiguration und Prozesse eigenständig und koordinierst offene Kundenanliegen mit den relevanten internen Teams.
- Du unterstützt bei der Betreuung unserer kleineren und mittelgroßen Bestandskunden und stellst sicher, dass auch Kunden ohne intensive persönliche Betreuung einen hochwertigen Customer Success erleben.
- Du beobachtest Nutzung, Kundenfeedback und weitere relevante Signale, um Risiken oder zusätzlichen Betreuungsbedarf frühzeitig zu erkennen.

Growth & Process Improvement

- Du identifizierst Hinweise auf zusätzliche Anwendungsfälle, Nutzergruppen, Standorte oder andere Wachstumspotenziale bei bestehenden Kunden und machst diese für Customer Success und Sales sichtbar.
- Du dokumentierst relevante Erkenntnisse strukturiert und hilfst uns dabei, wiederkehrende Kundenfragen und Feedback systematisch auszuwerten.
- Du unterstützt uns dabei, unsere skalierbare Kundenbetreuung kontinuierlich weiterzuentwickeln – zum Beispiel durch bessere Inhalte, Vorlagen, Prozesse oder standardisierte Kundenkommunikation.
- Du unterstützt unseren Customer Success Manager punktuell bei operativen Aufgaben rund um strategische Enterprise-Kunden, zum Beispiel bei der Vorbereitung von Kundenterminen, Auswertungen, Dokumentation und der Nachverfolgung offener Themen.

Erwartete Qualifikationen

Das bringst du mit:

- Du bist aktuell an einer Hochschule oder Universität eingeschrieben.
- Du kommunizierst gerne mit Menschen und hast Freude daran, Kunden weiterzuhelfen.
- Du arbeitest strukturiert, zuverlässig und eigenständig.
- Du kannst dich schnell in neue Themen, Prozesse und Tools einarbeiten.
- Du hast ein gutes Gespür dafür, wann hinter einer Kundenanfrage ein größeres Problem, zusätzlicher Bedarf oder ein Potenzial steckt.
- Du behältst auch bei mehreren offenen Themen den Überblick.
- Du kommunizierst klar und professionell auf Deutsch.
- Du hast Lust, Verantwortung zu übernehmen, mitzudenken und eigene Ideen einzubringen.
- Da du in dieser Rolle regelmäßig im direkten Austausch mit unseren Kunden bist, ist uns eine kontinuierliche Erreichbarkeit wichtig. Deshalb solltest du deine Arbeitszeit regelmäßig auf mindestens vier Wochentage verteilen können.
- Erfahrung im Customer Success, Customer Support, SaaS oder B2B-Umfeld ist ein Plus, aber kein Muss.

Unser Angebot

Was wir dir bieten:

- Attraktive Vergütung (marktübliches Gehalt)
- Flexibles Arbeiten: Remote, Hybrid oder im Office in Berlin-Kreuzberg
- Urlaubstage: 20 Tage im Jahr
- Echte Verantwortung und Gestaltungsspielraum
- Flache Hierarchien und schnelle Entscheidungen
- Sinnvolle Arbeit mit Impact: Du trägst dazu bei, dass tausende Menschen im Arbeitsalltag besser geschützt werden.
- Steuerfreie Benefits durch Gutscheine
- Gemeinsame Teamevents, wie unser jährliches Company-Retreat oder unsere Weihnachtsfeier
- Offene und authentische Unternehmenskultur geprägt durch Vertrauen, Respekt und Teamarbeit

- Regelmäßige Feedbackgespräche zur bestmöglichen Weiterentwicklung

Bewerbung

Hast du Lust, die Arbeitssicherheit mit uns auf das nächste Level zu bringen?
Dann freuen wir uns auf deine Bewerbung!

Weitere Informationen unter <https://stellenticket.de/207019/HTWB/>
Angebot sichtbar bis 18.10.2026

