



סדרת הוובינרים של נשים משלבות נשים בהייטק

Customer Success Manager

בר פוטש פיקל

CSM, Looking for my next challenge

נעים מאוד

רקע כללי עליך בכמה נקודות:

- **רקע כללי - מקריירה אקדמית בתור לוחמת בפטריות שתוקפות גידולים חקלאיים למנהלת פרוייקטים בהייטק**
- **המסלול האישי שלי: טירונות בVC קטנה שמחברת סטרטאפים למערב אירופה דרך סטרטאפ קורונה פצפון לסטסטאפ קטן קצת פחות לסטרטאפ בינוני-גדול**
- **הלוואי ומישהו היה מכווין אותי כדי לקצר את הדרך או לבחור בחירות נכונות יותר. מצד שני, מה שעברתי הוביל אותי למה שאני היום 💪**

התפקיד שלי

Customer Success Manager, CS

אני מוודאת שהלקוח מצליח להשיג את היעדים שלו בעזרת המוצר שהחברה שלי מספקת ולהפוך את ההצלחה של הלקוח - להצלחה של החברה

ביום יום - ניהול קשר שוטף עם לקוחות (מייל/זום/F2F), ליווי שוטף לאורך חיי הלקוח, פתרון בעיות, מתן תמיכה, תיאום מול צוותים פנימיים (ניהול פרויקטים) "הקול של הלקוח בתוך החברה"

כלים:

- **תוכנות ניהול לקוח CRM:** כמו Salesforce, HubSpot
- **כלים לניתוח דאטה:** Excel, Google Sheets, Mixpanel
- **כלים לתקשורת:** Slack, Gmail, Zoom
- **כלים לניהול פרויקטים:** Monday.com, Jira, Asana

למי את מדווחת מעלייך?

- CS Team Lead / VP Success / Director of sales/ CEO

מול מי את עובדת?

- פנימית מול מחלקת המוצר, support בעיקר
- חיצונית - משתנה לפי המוצר, החברה (בה אני עובדת) התעשייה אליה מכוון המוצר וגודל הלקוח

יש עוד טייטלים שהתפקיד הזה יכול להיקרא?

מה האיזון חיים עבודה במסגרת התפקיד?

- באופן כללי (כי בשקף הבא צוללים פנימה) כמה גמישות יש בתפקיד? כמה מקום להגדיל ראש? כמה מקום יש להביא פאן אישי?
- מוזמנת לתת דוגמא/ אנדקוטה/ סיפור קצר

מטריית ה-Customer Success

תפקיד ה-CSM כולל בתוכו מגוון רחב מאוד של התמחויות:

1. Relationship Manager
2. Technical/ Product Expert
3. Sales - Account Manager
4. Training & Education Manager

כתלות בגודל החברה התפקיד יפוצל למחלקות השונות:

- נוגע יותר לפן הטכני. מתן תמיכה או ערך בדמות מוצרים מורכבים טכנולוגית - Technical CSM
- Onboarding/ Implementation Manager - ownership לוקח ועד הוכחת הערך על חוזה ועד הוכחת הערך משלב החתימה על חוזה ועד הוכחת הערך ללקוח האונבורדינג
- Account Manager - upsell / יקח את הפן המכירתי וינהל מערכת יחסים מקבילה עם הלקוחות לצורך חידושים
- Client Segmented CSMs

איך התפקיד נראה בחברות השונות?

💡 איך התפקיד נראה בחברות סטרטאפ ממש קטניות pre-seed עד seed 2-50 עובדים?

זה תפקיד מאוד מרכזי וחברות היום מבינות שצריך CSM מקצועיים כבר ממש בהתחלה - ברגע שיש לקוחות חדשים.

מאדם אחד לצוות, תלוי בסגמנטציה של הלקוחות

- אשת הקשר המרכזית – עושה הכול: הטמעה, תמיכה, ניתוח דאטה, חידוש חוזים ואפילו קצת מכירות.
- הרבה יותר hands-on – נדרשת ללמוד הכול לעומק ולעבוד ממש בצמוד ללקוח.
- הזדמנויות הקידום מאוד גבוהות - ברגע שהחברה גדלה וצומחת כמות מנהלי הלקוחות תגדל גם כן.

🌱 איך התפקיד נראה בחברות סטרטאפ קטנות סבב A בערך 50-250 עובדים?

עובדים יותר בצוותים ויש תהליך עבודה מסודר יותר.

- **Onboarding Manager** – מתמקד בהטמעה.
- **CSM "קלאסי"** – שומר על הקשר ומנהל הצלחה לאורך זמן.
- **Account Manager** – אחראי על חידושי חוזים ומסחר.
- עובדים יותר בצוותים ויש תהליך עבודה מסודר יותר.

🏢 איך התפקיד נראה בחברות גדולות - קורפורטס / סטרטאפים של מעל 1000 עובדים

- התפקיד מפוצל מאוד – לכל שלב ולכל אזור גאוגרפי יש אנשים אחרים.
- יכול להיות אחראי רק על ערך ויחסים, בלי מגע עם חוזים או הטמעה CSM.
- יש תפקידים משלימים כמו:
 - **Technical Account Manager (TAM)**
 - **Customer Marketing**
 - **Support Manager**
- הרבה פעמים ההתמחות היא גם לפי גודל הלקוח – SMB, Mid-market, Enterprise.

אילו סקילס נדרשים?

- יכולות ניהול פרוייקטים
- ראייה עסקית, אסטרטגית
- סקרנות ויכולת למידה מהירה - היכולת להכיר את המוצר ברמה עמוקה - מהר
- יכולת ניתוח נתונים
- יכולת התבטאות לפי
- עמידה בלחץ ופתרון בעיות
- יכולת אלתור וגם קצת יכולת מכירתית

איזה ניסיון מעשי חשוב שיהיה כדי להגיע לתפקיד הזה?

ניסיון מגוון של ניהול לקוחות/ ניהול פרוייקטים הנוגעים בתפעול לקוחות או שותפים/ ניהול פרוייקטים עם פאן מכירתי/ שירות לקוחות/ ייעוץ עסקי/ הדרכה או הוראה - זה מאוד תלוי במוצר של החברה שבה את מעוניינת לעבוד.

איך מגיעים לתפקיד הזה? (5-6 דק')

אילו הכשרות מומלצות?

[Product Experts](#)

[PMSphere](#)

[Jolt](#)

קורסים רלוונטיים:

קורס Account management - [היזמה \(משרד התעסוקה\)](#)

קורס ניהול חווית לקוח – [B-Pro](#)

קורס ניהול חווית לקוח – [אוניברסיטת רייכמן \(FORE\)](#)

קורס ניהול שירות וחווית לקוחות – [המייל](#)

אילו תפקידים יכולים להוביל לתפקיד הזה?

- Customer Support
- Account Manager

מה היית עושה אחרת כדי להגיע לתפקיד הזה מהר יותר?

כמשתלבת - להשתלב בתפקיד בחברה קטנה יחסית ולצבור כמה שיותר ניסיון בכמה שיותר כובעים.

איך מחפשים עבודה לתפקיד הזה? (2-3 דק')

טיפים לחיפוש עבודה בתפקיד הזה

Junior CSM/Account Manager/ Support מנהלי לקוחות קטנים ובינוניים

מילות מפתח חשובות שחשוב שיופיעו בקו"ח

- **Client Management / Account Management**
- **Customer Retention / Churn Reduction**
- **Onboarding / Adoption**
- **Renewals / Upselling / Cross-selling**
- **Customer Journey / Customer Lifecycle**
- **Communication Skills / Active Listening**
- **Problem Solving / Critical Thinking**
- **Empathy / Emotional Intelligence**
- **Collaboration / Cross-functional Teamwork**
- **Proactivity / Ownership**

הדגשת השגים

שימוש בפעלים כמו הובלתי, הבנתי, שיפרתי...

מה אני אוהבת בתפקיד הזה?

מה ממלא אותי בתפקיד הזה?

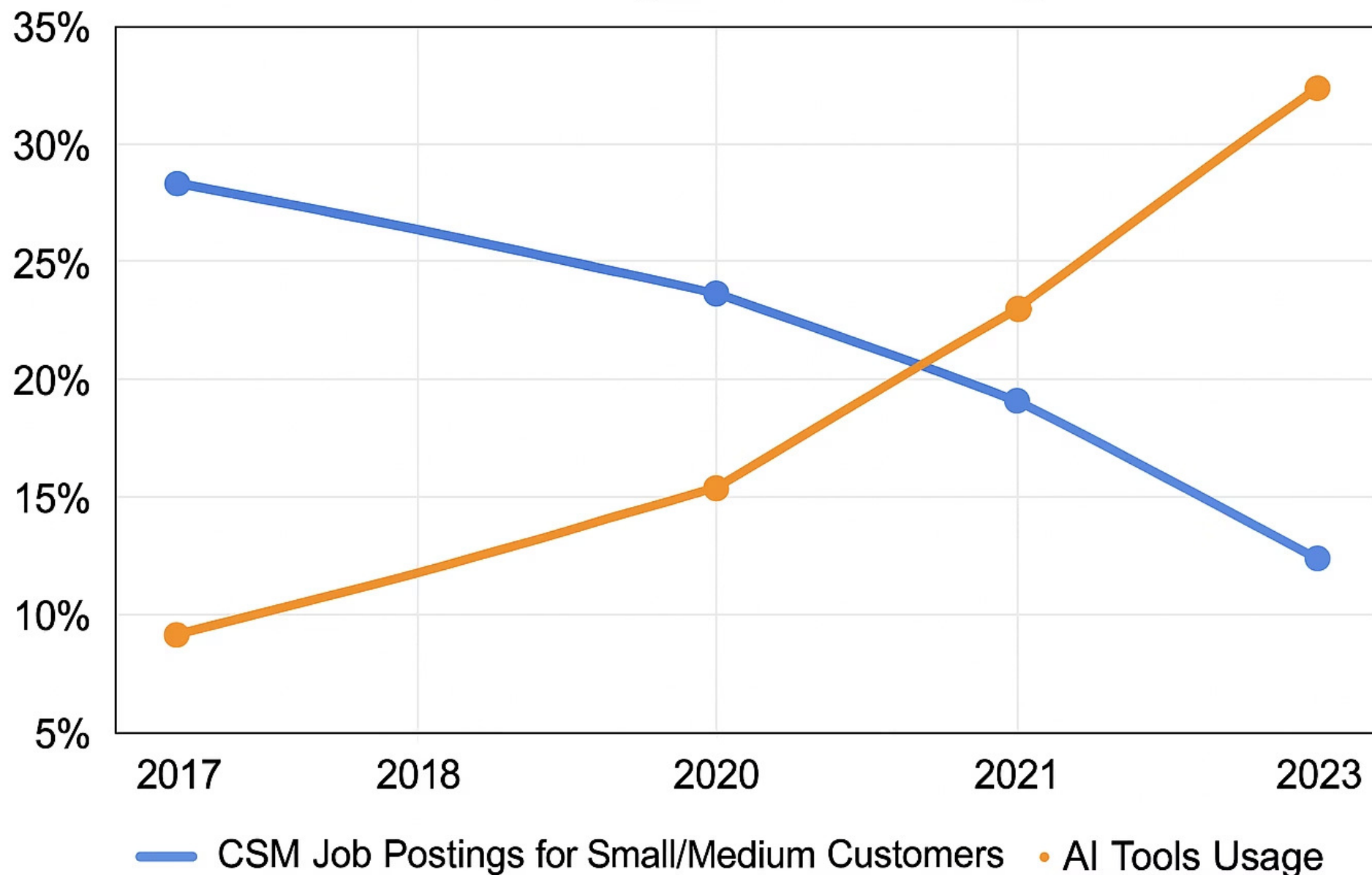
אתגרים שאני נהנית מהם? תני דוגמא לאתגר או שניים שאת זוכרת במיוחד (כן כן כמו בראיון עבודה 😊)

שתפי אותנו במשהו אישי ברגש או בחיבור לתפקיד

טרנדים ומגמות בתפקידי הCSM

- בשנת 2022 היה שיא בכמות המשרות כי חברות הייטק ישראליות הבינו שהן יכולות לנהל לקוחות מהארץ בזום
- חברות מתייעלות ומקטינות את המגע עם לקוחות קטנים דרך שימוש בציטבוטים
- ככל שהשימוש בכלי AI גדל חברות צריכות יותר את השימוש בגורם האנושי כדי לנהל אסטרטגית לקוחות גדולים וחשובים
- ה-CSMים שנשארים רלוונטיים הם אלה שיודעים להפעיל את הטכנולוגיה כדי לפנות לעצמם מקום למהלכים אסטרטגיים, לצמיחה ולעומק עם הלקוח.

CSM Job Postings and AI Usage Trend



שאלות?



עדן כץ, חוקרת סייבר עם 10 שנות ניסיון, מתמחה באבטחת ענן, Threat Hunting וכעת - GenAI Security. מגיעה מרקע של שירות צבאי טכנולוגי (חשוב לה לציין - לא 8200) המשיכה לקריירה מגוונת בחברות הייטק מובילות כמו מיקרוסופט – תמיד עם רגל אחת בפרקטיקה ורגל שנייה בקהילה. מרצה, מפתחת תכנים ומובילה יוזמות להנגשת תחום הסייבר – במיוחד לנשים ולמי שעושה את הצעדים הראשונים בעולם הזה דרך התנדבות פעילה בקהילת האקדמיות.

האקדמיות וחברת Nym מזמינות אותך לאירוע בנושא:

גיוס לסייבר

פאנל מגייסות:

21 May
17:30 - 20:30

Einav Ben Dror
Senior Talent Acquisition Partner | Tenable

Inbal Ezra
Chief of Staff | Seal Security

Tal Rozenblum
Senior Recruiter | Microsoft

בהתכנסות תפגשו את:

Shira Hoffman
security researcher, Microsoft

Shani Kohener
Talent Technical Sourcer | Tenable

Eden Katz
GenAI Security Tech Lead

מסקרנות להתמקצעות:
צעדים בדרך למשרה ראשונה

40 טעויות בחיפוש עבודה
ואיך להימנע מהן

להרשמה סרקי

ההרשמה ללא עלות, אך מותנית בהרשמה ואישור הגעה

מספר המקומות מוגבל!

Nym - סעדיה גאון 24 תל אביב

