

EVGENIA AMIRIDOU

CUSTOMER SUCCESS & SAAS SPECIALIST (FITTECH) · 100 % REMOTE

Düsseldorf · deutschlandweit remote 0176 – 60355458 evgenia@amiridou.de



KI & AUTOMATISIERUNG

- Claude Code
- Claude Skills
- Multi-Agent-Systeme
- Prompt Engineering
- Iteratives Testen & Debugging-Feedback
- Electron / macOS-App
- Speech-to-Text (Deepgram)
- OpenAI API
- Workflow-Automatisierung
- KI-gestützte App-Entwicklung
- Div. LLM

REMOTE- & FITTECH-STACK

- Magicline (SaaS Pro)
- Salesforce
- Zendesk
- Jira
- Confluence
- Notion
- Slack
- MS 365 (Teams, Office)
- Google Workspace
- KPI-Reporting

KERNKOMPETENZEN

- Customer Success, Retention & Churn-Prävention
- Kund:innen- & Team-Onboarding
- Incident-, Eskalations- & Krisenmanagement
- Technische Schnittstellen- & Stakeholder-Kommunikation
- Eigenständiges & verteiltes Arbeiten
- Prozessentwicklung & Priorisierung
- Bedarfsanalyse, Beratung & Einwandbehandlung

SPRACHEN

- Deutsch: C2
- Englisch: C1
- Spanisch: B2
- Griechisch: A2

LIZENZEN

- Fitnesstrainer (A)
- Functional Trainer (A)
- Personal Trainer (A)
- Medizinisches Fitnessstraining (A)
- Leistungsdiagnostik (A)
- Sporternährung (B)

PROFIL

SaaS-Spezialistin mit Fitnessbranchen-Hintergrund: Ich betreue Kund:innen ortsunabhängig über Ticketsystem, Call und Chat, übersetze zwischen Kundschaft und Entwicklung und automatisiere wiederkehrende Abläufe mit KI-Tools. Vertriebllich geprägt durch eine Abschlussquote von 70 – 75 %.

BERUFSERFAHRUNG

Customer Care & SaaS Operations Specialist | Magicline GmbH 04/2025 – heute

- Remote-Onboarding & Beratung:** Eigenständige Schulung von Studiobetreibern zur Nutzung komplexer FitTech-Workflows (Mitgliederverwaltung, Abrechnung, Check-in) – vollständig ortsunabhängig.
- Cross-funktionale Schnittstelle:** Abstimmung mit Produkt und Entwicklung über Jira, Confluence und Slack zur zügigen Behebung von Software-Fehlern.
- Incident-Management:** Deeskalation und Kundenbetreuung bei kritischen Systemausfällen, Priorisierung nach Auswirkung auf den Studiobetrieb.

Sales Managerin | TRU Fitness Düsseldorf 04/2024 – 03/2025

- Vertriebserfolg:** Abschlussquote von **70 – 75 %** bei Probetrainings durch strukturierte Bedarfsanalyse.
- Churn-Prevention:** Aufbau eines Betreuungs- und Reaktivierungs-Workflows zur Senkung der Kündigungsquote.
- Team-Enablement:** Onboarding-Guides und Schulung des Trainerteams.

Clubmanager Trainee / Stv. Studioleitung | Ai Fitness Mülheim 06/2023 – 11/2023

- Clubmanagement:** Operative Clubverantwortung, Dienstplanung, Lead-Management und Sicherstellung hoher Servicestandards.

Stellvertretende Clubleitung | Mrs. Sporty Prenzlauer Berg 01/2021 – 05/2023

- Clubführung:** Verantwortung für Clubbetrieb und Kassenwesen; digitale und 1:1-Outdoor-Betreuungskonzepte während der Pandemie zur Mitgliederbindung.

2013 – 2020: Kundenorientierter Gästeservice & Empfang (Hotel friends Düsseldorf, Gastronomie, IKEA).

KI-PROJEKTE (EIGENSTÄNDIG ENTWICKELT)

„Sales Copilot“ – KI-Echtzeit-Unterstützung für Verkaufsgespräche 2026

- App-Architektur:** Selbst entwickelte macOS-Anwendung (Electron), die als transparentes Fenster über Zoom, Teams oder Meet liegt und während des Gesprächs mitläuft.
- Echtzeit-KI-Coaching:** Live-Transkription des Gesprächs (Deepgram) und KI-Coaching-Engine (GPT-4o-mini), die auf Basis eines eigenen Sales-Playbooks in unter 1,5 Sekunden sofort sprechbare Antworten auf Einwände einblendet.
- Automatisierte Dokumentation:** Automatische Extraktion von Budget, Zielen, Einwänden und Entscheidungen sowie fertige Bedarfsanalyse-Dokumentation nach dem Call; eigenes Prompt-Engineering inkl. Feedback-Schleife zur Verbesserung der Tipp-Qualität.

Finanz- und Buchhaltungsanwendung für eine Rechtsanwaltskanzlei 2026

- Funktionsumfang:** Mit **Claude Code** entwickelte Web-Anwendung (Python/Flask, SQLite): automatischer Import von Banking-Exporten, Erkennung von Aktenzeichen und Soll/Ist-Abgleich pro Fall, inkl. Compliance-Warnungen für Treuhandkonten.

„KI OS“ – Multi-Agent-System für Wissens- und Projektarbeit 2026

- Architektur:** System aus spezialisierten KI-Agenten mit verbindlichem Governance-Layer (feste Regeln für alle Agenten) und einem Orchestrator, der Aufgaben verteilt.

AUSBILDUNG & STUDIUM

B.A. Fitnesswissenschaften & Fitnessökonomie (Note: 1,7) | IST-Hochschule für Management Düsseldorf 04/2021 – 04/2025

Bachelor-Studium Business Administration | Hochschule Düsseldorf 04/2018 – 08/2020

Fachhochschulreife (Wirtschaft & Verwaltung) (Note: 2,8) | Max-Weber-Berufskolleg Düsseldorf 09/2012 – 08/2014

Selbstständige Weiterbildungen (Udemy-Lizenzen): LLM Profi – OpenAI, Gemini, Claude, Llama · ChatBots & AI Agents (Flowise) · Train the Trainer Masterclass · Persuasion Psychology · Verhandlungsstrategie.