



Teamlead (m/w/d) Customer Support

VOLLZEIT

Beilsteiner Str. 118, 12681 Berlin, Deutschland

Mit Leitungsfunktion

11.06.20

Wir sind ein e-Commerce Unternehmen im Herzen der Hauptstadt Berlin. Aktuell beschäftigen wir bei der InnoVaMaxx GmbH circa 200 Mitarbeiter aus 22 Nationen. So wurden wir für unseren Erfolg vom Magazin Focus als Wachstumschampion 2020, im Gründerszene Wachstumsranking in den Top 50 und in der FINANCIAL TIMES als eines der am schnellsten wachsenden Unternehmen in Deutschland und Europa, im Jahr 2019, ausgezeichnet. Unsere Mitarbeiter teilen eine Leidenschaft für Innovationen. Bei uns zählt hohe Eigenmotivation, denn wir arbeiten als ein globales Team und unterstützen uns gegenseitig dabei, unser volles Potenzial auszuschöpfen.

Überzeuge Dich selbst und verschaffe Dir einen Einblick über folgenden Link: https://youtu.be/bhK1E_eHE4

Wir suchen Dich als Teamlead (m/w/d) Customer Support

Dein Aufgabenbereich:

Kundenservice bedeutet für Dich nicht nur stumpfes Beantworten von E-Mails und Telefonaten, sondern stellt für Dich den Schlüssel zum Erfolg im E-Commerce dar? Die stetige Weiterentwicklung von Customer Support Prozessen bereitet Dir genauso viel Spaß wie die Führung und Anleitung eines Teams von motivierten Kundenberatern?

Dann warten in dieser spannenden Position unter anderem folgende Aufgaben auf Dich:

- Als Leiter unseres 20-köpfigen Support Teams am Standort Berlin bist Du verantwortlich für das Onboarding neuer Mitarbeiter und die stetige Weiterentwicklung des Teams.
- Du generierst und analysierst KPIs aus unserem CRM-System (Salesforce) und nutzt diese zur Ableitung von geeigneten Verbesserungsmaßnahmen.
- Durch den regelmäßigen Austausch mit den Abteilungen Qualitätssicherung und Produktmanagement trägst Du aktiv zur stetigen Verbesserung unserer Produkte bei.
- Mittels regelmäßiger Schulungen, die Du selbst durchführst oder begleitest, optimierst du konsequent die Qualität unseres Kundenservices.

Dein Profil:

- Abgeschlossenes betriebswirtschaftliches / wirtschaftswissenschaftliches Hochschulstudium oder einen vergleichbaren Abschluss mit entsprechender Qualifizierung
- Mindestens 5 Jahre Berufserfahrung im Kundenservice, bestenfalls in einem Handels- oder E-Commerce Unternehmen mit B2C Fokus
- Mehrjährige Erfahrung in der Leitung von Teams
- Sicherer Umgang mit CRM-Systemen, optimalerweise mit Salesforce
- Bestenfalls Vorerfahrungen mit unseren weiteren Systemen: TM3, Wrike, Magento, Helpjuice
- Ausgeprägtes Kommunikationstalent in Kombination mit einer analytischen und strategischen Denkweise
- Verhandlungssichere Deutsch- und Englischkenntnisse
- Sicherer Umgang mit den MS-Office Programmen
- Selbstständige und strukturierte Arbeitsweise

Das kannst Du von uns erwarten:

- Marktgerechte Bezahlung
- Ein motiviertes Team mit einem gemeinsamen Ziel
- Frisches Obst und kostenfreie Fitnessclubmitgliedschaft
- Kostenfreier Eintritt bei den Berliner Bädern
- Zahnzusatz- und Unfallversicherung
- Anspruchsvolle und kreative Aufgaben
- Ein moderner Arbeitsplatz mit guter Anbindung

Neugierig geworden?

Bei Fragen steht Dir Jan Grossmann unter +49 30 2206635 – 401 zur Verfügung.

Wir freuen uns auf Deine Bewerbung über den unterstehenden Button "Online bewerben". Bitte nenne dabei auch das frühestmögliche Startdatum, sowie Deine Gehaltsvorstellung.

ONLINE BEWERBEN

[Weitere Jobs ansehen](#)

Diesen Job teilen

