



KARRIERELEITER

Berger & Drab
Personal- und Unternehmensberatung
Windbergweg 10
83365 SONDERMONING
Tel. +49 8669 7897 150
office@karriere-leiter.com
www.karriere-leiter.com

Unser Mandant verwandelt Smartphones und Tablets in eine riesige Unterhaltungsbibliothek mit über 300.000 Büchern und mehreren 10.000 Hörbüchern von mehr als 4.800 Verlagen. Wer dies nutzt, kann unbegrenzt lesen und hören – zu einem monatlichen Festpreis. Überall, zu jeder Zeit und so viel man möchte. Die Basis bildet eine Flatrate. Als Leser begibt man sich auf eine literarische Entdeckungsreise vom Klassiker bis zur aktuellen Neuerscheinung. Sowohl eBooks und Hörbücher kann man über eine App auf vielen Endgeräten nutzen, auf Android-Smartphones und Tablets, iPhone und iPad sowie auf ausgewählten eReadern. Lesefreude - so einfach und unbeschwert leben wie noch nie!

JOB ID: 2123

CSM (m/w/d) Customer Support Manager Vollzeit oder Teilzeit ab 25 h/Woche

Standort: München oder Homeoffice

Als Customer Support Manager verantwortest du die konzeptionelle und operative Umsetzung der Customer Support. Dabei unterstützt du den kontinuierlichen Ausbau unserer Kundenbeziehungen und trägst so maßgeblich dazu bei, uns zur ersten Wahl für das Entdecken neuer Geschichten zu machen.

Aufgaben

- Du bist für die Konzeption, Planung und Umsetzung unseres Customer Supports zuständig
- Du unterstützt unsere Kund:innen am Telefon, per Email und auf Social Media
- Du entwickelst unsere Support-Strategien und Plattformen kontinuierlich weiter und arbeitest eng mit dem Product Management bei der Identifikation und Behebung von Problemen und Verbesserungen an unserer App
- Du bist für die Erreichung unserer gesetzten Ziele bei Engagement, Kundenbindung und Umsatz zuständig
- Du bist für das Reporting und die Analyse von allen Support-Aktivitäten zuständig

Profil

- Mindestens 2 Jahre aktive Erfahrung im Bereich Kundensupport
- Du hast Spaß am Kontakt mit Kund:innen und hast ein freundliches, souveränes Auftreten, sowie eine kundenorientierte Arbeitsweise
- Starkes Interesse an Themen rund um Technik, Bücher, digitales Lesen
- Ausgeprägte analytische Fähigkeiten und gutes technisches Verständnis
- Gute Deutschkenntnisse und gutes Gefühl für kundenorientierte Texte
- Zuverlässigkeit, Flexibilität
- Selbständige und sorgfältige Arbeitsweise

Geboten wird

- Eine faire Vergütung
- Hoher Gestaltungsspielraum
- Regelmäßige Weiterbildungen und Besuch relevanter Fachmessen und Events
- Ein nettes Team mit erfahrenen Kolleg:innen
- VIP-Account – mit kostenlosem Zugang zu unserer digitalen Bibliothek
- Eine auf die derzeitige Situation flexibel angepasste Balance zwischen Büro & Homeoffice