

Unser Mandant ist ein bedeutender Online-Anbieter im deutschen Apothekengeschäft mit Sitz an der A59 zwischen Köln und Bonn. Im Rahmen der weiteren Geschäftsausweitung suchen wir für die neu geschaffene Position

Teamleiter 2nd Level Kundenberatung m/w/d

eine kommunikationsstarke und technisch-affine Persönlichkeit mit Freude an der Lösungsfindung an Schnittstellen.

Geboten werden

- Eine spannende, abwechslungsreiche Aufgabe in einem erfolgreichen und wachsenden Unternehmen.
- Eine kollegiale Atmosphäre mit kurzen Entscheidungswegen und gegenseitiger Unterstützung.
- Die Möglichkeit, eigene Ideen und Ansätze einzubringen.
- Eine Festanstellung mit attraktivem Konditionenpaket.
- Der Arbeitsplatz befindet sich in einem wunderschönen Haus mit großem Garten und kostenfreien Parkplätzen.
- Coole Firmenevents.

Ihr Tätigkeitsbereich

- Führung, Motivation und Weiterentwicklung des 2nd-Level-Teams.
- Projektarbeit an (technischen) Schnittstellen zur Sicherstellung einer reibungslosen Zusammenarbeit mit den beteiligten Bereichen.
- Sicherstellung der Service- und Qualitätsstandards in der professionellen Bearbeitung von Kundenanfragen zu Themen wie Website, App, Vertragsgestaltung, Warenwirtschaftssystemen und weiteren komplexen Anfragen.
- Monitoring und Maßnahmenentwicklung durch Analyse von KPIs.
- Prozessoptimierung mit Ablaufanalysen.
- Berichtswesen und Präsentation für das Management.
- Teamorientierte Zusammenarbeit mit anderen Support-Bereichen.

Ihr Profil

- Eine abgeschlossene kaufmännische oder technische Berufsausbildung.
- Relevante Berufserfahrung in der 2nd Level Kundenbetreuung oder im technischen Projektmanagement.

- Zumindest erste Führungserfahrung.
- Erfahrung in der Steuerung und Analyse von KPIs.
- Fundierte Kenntnisse in CRM-Anwendungen und Ticketsystemen.
- Erste Erfahrung mit der Anwendung von Power-BI ist wünschenswert.
- Analytisches Denkvermögen und eine strukturierte Arbeitsweise.
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten und eine hohe Serviceorientierung.

Wenn Sie sich von dieser Herausforderung angesprochen fühlen, würden wir Sie gerne kennen lernen. Bitte schicken Sie zunächst Ihren Lebenslauf mit Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und Verfügbarkeit an unsere untenstehende E-Mail Adresse.

Für erste telefonische Informationen steht Ihnen Christoph Ricker gerne zur Verfügung.

**Christoph Ricker
Considero Personalberatung
Ricker & Gottschlich
0221 - 940870
info@considero.de**