Werde ein Teil von TOWNTRADER

Junior Projektmanager:in Kundenservice (w/m/d)

Mit unserer innovativen Community und Online-Plattform verhelfen wir Händlern & Dienstleistern zu mehr Sichtbarkeit im Internet und bringen Onlinekaufende in die Ladengeschäfte in der Region.
Wir sehen TOWNTRADER als eine gemeinsame Plattform von & für regionale Händler & Dienstleister.

Customer Happiness (Kundenservice) – Unbefristet - Vollzeit oder Teilzeit ab 32 h – Ilbenstadt

---

Im Zentrum des Kundenerlebnisses bei TOWNTRADER stehst du als junior Projektmanager:in. Deine Projekte und Optimierungspläne beeinflussen direkt das Wohlbefinden unserer Kunden und steigern die Effizienz unserer Prozesse. Hier trägst du nicht nur zur Zufriedenheit und dem Erfolg unserer Kund:innen bei, sondern prägst auch aktiv die Entwicklung und den Erfolg unseres Unternehmens.

Wir sind TOWNTRADER

Mit TOWNTRADER unterstützen wir Menschen, ihren Lieblings- Händler oder -Dienstleister in der Nähe zu finden.

Mit Hilfe unserer Plattform und Community, bringen wir +350.000 regionale Geschäfte online in die Sichtbarkeit und helfen Ihnen zu mehr Umsatz.

Dabei legen wir den Fokus auf die Dinge, die wirklich zählen! Unter anderem: Menschen in die Ladengeschäfte locken, Prozessoptimierung (Logistik, Retourenmanagement, SEO Marketing & aktuelle Angebote)

Die Idee wurde 2020 geboren, sind zu 100 % eigenfinanziert und werden mit unserem Team viele Hürden überwinden.

Wir leben unsere Vision und freuen uns, wenn auch Du ein Teil davon werden möchtest!

Diese Aufgaben erwarten dich…

Du übernimmst die Customer Happiness Projektplanung bei Einführung neuer Produkte und bei Rabattaktionen

Du steigerst die Effizienz unserer Kundenserviceprozesse - u.a. durch Automatisierung und Optimierungsvorschläge für unsere Customer Journey

Du bist Prozessowner:in sorgst für Optimierungen von bestehenden Abläufen als auch für die Definition, Gestaltung und Dokumentation von neuen Prozessen

Du erstellst Onboardings und Schulungen für unsere Support-Mitarbeiter:innen, um die Qualität unseres Services (> 96 % Kund:innenzufriedenheit) sicherzustellen & zu verbessern

Du bist verantwortlich für den Ausbau und die Pflege unseres FAQ-Bereichs (Customer Happiness Help-Center)

Du übernimmst die Kapazitäts- und Einsatzplanung (Schichtplanung) unseres Customer Happiness Teams

Du arbeitest eng mit unserer Teamleitung im Customer Happiness - und anderen Abteilungen (Produktentwicklung, Online-Marketing, Operations) zusammen

So kannst du bei uns punkten…

Du hast erste Berufserfahrung, vorzugsweise im Bereich Kundensupport / Prozessoptimierung / Projektmanagement gesammelt

Du bist sehr gewissenhaft, zuverlässig und übernimmst gerne die Verantwortung in Projekten

Du zeichnest dich durch betriebswirtschaftliches und prozessorientiertes Handeln aus, denkst analytisch und bringst eine Affinität für Zahlen & KPIs mit

Du hast Freude an der Arbeit mit Excel oder Google Sheets

Du fühlst dich in einem Wachstumsunternehmen mit agilem & schnell verändernden Umfeld wohl

Du bist kommunikationsstark und besitzt sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift

Das bieten wir dir …

Bei uns kannst du dich in einem sehr breiten und abwechslungsreichen Aufgabenfeld verwirklichen

Flache Hierarchien mit kurzen Kommunikationswegen und schnellen Entscheidungen

Hochwertige Weiterbildungen und eine konstruktive Feedbackkultur

Flexible Arbeitszeiten (keine feste Kernarbeitszeit) und Home-Office Anteil

Bis 12 Uhr keine Meetings / interne Kommunikation: Wir möchten, dass du dich bestmöglich auf deine Projekte fokussieren kannst

Modernes Office in Ilbenstadt.

On top: Hightech Ausstattung (auch für's Home-Office), kostenlose Massagen, Getränke & Snacks sowie kostenlose Parkplätze

Weitere Benefits findest du auf der Karriereseite

Perfect match? Bewirb dich jetzt!

Du hast deine Traumposition bei uns gefunden? Dann zögere nicht lange und schicke uns deine Bewerbung. Natürlich beantworten wir dir vorher gerne deine offenen Fragen.

Unser Bewerbungsprozess - Wir freuen uns auf Dich!

1. **Bewerbung**
   Reiche ganz klassisch deine Bewerbung (Anschreiben + CV) ein oder drehe ein kurzes Selfie-Video statt des Anschreibens.

2. **Culture-Call**
   In einem kurzen 10-minütigen Zoom-Call lernen wir uns erstmals kennen. Im Anschluss senden wir dir eine kleine Praxisaufgabe zu, die du flexibel bearbeiten kannst.

3. **Skills-Call**
   In einem ca. 20-40 minütigen online Interview via Zoom lernen wir uns gegenseitig besser kennen und du hast genug Zeit für deine Fragen.

4. **Kennenlernen**
   Im persönlichen Interview lernst du unseren Gründer Fabian kennen und kannst dich davon überzeugen, dass TOWNTRADER das richtige Unternehmen für dich ist.

5. **Willkommen!**
   Wir passen zusammen? Dann freuen wir uns, dich im Team zu begrüßen. Lass uns gemeinsam unsere Vision verwirklichen und auch deine Ziele erreichen! #belebteinnenstädte