



Werde ein Teil von TOWNTRADER

Senior Kundenservice Mitarbeiter (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

Als Senior Kundenbetreuer:in übernimmst du eine Schlüsselrolle in der Gewährleistung einer außergewöhnlichen Kundenerfahrung.

Dein Aufgabenbereich umfasst sowohl strategische als auch operative Elemente – von der Unterstützung bei der Projektplanung, Teamkoordination, Prozessoptimierung bis hin zur direkten Kundenberatung.

Darauf hast du Lust? Dann lies weiter und werde Teil unseres hoch motivierten Customer Happiness Teams. Lass uns gemeinsam den Erfolg unserer Teilnehmer:innen sicherstellen und steigern!



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...

2nd Level Support: Du bist ein wichtiger Teil unseres operativen Kundensupports und kümmerst dich um anspruchsvolle Fragen oder Probleme, die über den alltäglichen Support hinausgehen

Du bist verantwortlich für den Ausbau und die Pflege unseres FAQ-Bereichs und unseres internen Dokumentationssystems. Du übernimmst die SEO-Optimierung unserer FAQ-Artikel in unserem Customer Happiness Helpcenter und sorgst damit für einen noch höheren Kundenerfolg

Du optimierst proaktiv die Prozesse im Kundenservice und stellst dadurch die Effektivität und Effizienz sicher

Du entwickelst Schulungsprogramme und -materialien für unser Support-Team

Du trackst die relevanten KPIs (z.B. Mean Response Time, Customer Satisfaction Score, etc.) und stellst in Zusammenarbeit mit der Kundensupport-Leitung die Zielerreichung sicher

Du arbeitest eng mit dem Head of Customer Happiness zusammen, unterstützt bei der Projektplanung und Teamkoordination (z.B. bei Rabattaktionen oder Launch neuer Produkte) und stellst dadurch einen reibungslosen Support-Ablauf sicher

Du hast die Chance dich bereits in kurzer Zeit zur/zum Kundensupport-Manager:in / Teamkoordinator:in zu entwickeln!



So kannst du bei uns punkten...

Du identifizierst dich mit unserer Unternehmens-DNA und unseren Produkten

Du hast mehrjährige Berufserfahrung, vorzugsweise im Bereich Kundensupport / Prozessoptimierung / Projektmanagement / Hotelgewerbe / Vertrieb

Du hast eine hohe emotionale Intelligenz & Kundenorientierung und identifizierst dich mit unserer Unternehmens-DNA (siehe TOWNTRADER-Website) und unseren Produkten

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

Du bringst gute Kenntnisse in Excel / Google Sheets mit

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

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

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