



Werde ein Teil von TOWNTRADER

## **Teamkoordinator Customer Happiness / 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**

---

Als **Teamkoordinator und -manager** koordinierst du unser Customer Happiness Team und sorgst für einen reibungslosen Ablauf auf unseren Kundenservice-Kanälen: E-Mail-, Live-Chat-, Hotline- und Social Media Support. Du stellst dabei sicher, dass unsere Kundenversprechen eingehalten werden.

Unser allerwichtigstes Versprechen: **Wir halten die Community auf dem laufenden Stand und informieren sie über Neuerungen auf unserer Plattform. Unsere Kunden erhalten sofortigen support und dürfen aktiv ihre Ideen mit einbringen.**

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...**

Du übernimmst die Kapazitäts- und Einsatzplanung unseres Customer Happiness Teams

Du koordinierst alle anfallenden Aufgaben an unsere Customer Happiness Agents (u.a. E-Mail-, Live-Chat und Hotline-Support sowie Community Management)

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

Du analysierst unsere Kundensupport-Prozesse, identifizierst Schwachstellen und optimierst die Prozesse

Du trackst die relevanten KPIs (u.a. Mean Response Time, Customer Satisfaction Score, etc.) und stellst deren Zielerreichung sicher

Du übernimmst die Suchmaschinenoptimierung unserer FAQ-Artikel in unserem Customer Happiness Helpcenter oder andere spannende Optimierungen für einen noch höheren Kundenerfolg

## **So kannst du bei uns punkten...**

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

Du hast Erfahrung in der Teamkoordination oder in der Koordination von Projektteams

Du arbeitest kundenorientiert - der Erfolg deiner Kund:innen liegt dir am Herzen

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

Du bringst gute Kenntnisse in Excel / Google Sheets mit

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