



<https://ka-sara.com/job/kundenservice-mitarbeiter-in/>

## Kundenservice-Mitarbeiter/in

### Beschreibung

Der/die Kundenservice-Mitarbeiter/in ist verantwortlich für die Kommunikation mit unseren Kunden, die Lösung von Anfragen, die Bearbeitung von Reklamationen und die Gewährleistung einer hohen Kundenzufriedenheit. Sie/er wird als Ansprechpartner/in für alle kundenbezogenen Angelegenheiten fungieren und sicherstellen, dass Anfragen effizient und professionell bearbeitet werden.

### Zuständigkeiten / Hauptaufgaben

- **Kundenbetreuung:**
  - Bearbeitung von Anfragen via Telefon, E-Mail, Chat oder Social Media
  - Unterstützung der Kunden bei der Nutzung von Produkten und Dienstleistungen
  - Beratung und Aufklärung über Angebote, Produkte und Serviceleistungen
  - Pflege von Kundenbeziehungen und Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit
- **Reklamationen und Beschwerden:**
  - Entgegennahme und Lösung von Kundenreklamationen und Beschwerden
  - Analyse und Bearbeitung von Reklamationen, inklusive der Kommunikation von Lösungen
  - Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen zur Problemlösung und Verbesserung der Dienstleistungen
- **Datenpflege:**
  - Erfassung und Pflege von Kundendaten in CRM-Systemen
  - Dokumentation von Interaktionen und Lösungen
- **Proaktive Kundenbetreuung:**
  - Identifikation von Verbesserungspotenzialen und proaktive Kontaktaufnahme mit Kunden zur Verbesserung der Kundenerfahrung
  - Unterstützung von Marketing- und Verkaufsiniciativen durch gezielte Kundenansprache
- **Zusammenarbeit:**
  - Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen (z.B. Vertrieb, Technik) zur Lösung von komplexen Kundenanfragen
  - Teilnahme an regelmäßigen Schulungen und Teammeetings zur Verbesserung der Servicequalität

### Qualifikationen / Anforderungen

- **Ausbildung:**
  - Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung oder vergleichbare Qualifikation
- **Berufserfahrung:**
  - Erfahrung im Kundenservice oder in einer vergleichbaren Position ist von Vorteil

### Arbeitgeber

KaSara

### Arbeitspensum

Vollzeit

### Arbeitsort

Europaring 90, 53757 Sankt Augustin

### Veröffentlichungsdatum

29/11/2024

- Gute Kenntnisse im Umgang mit modernen Kommunikationstechnologien und CRM-Systemen
- **Fähigkeiten:**
  - Sehr gute Kommunikationsfähigkeiten in Wort und Schrift
  - Hohes Maß an Kundenorientierung und Empathie
  - Fähigkeit zur Problemlösung und schnelle Reaktionszeiten
  - Teamfähigkeit, Flexibilität und ein freundliches Auftreten
- **Sprachen:**
  - Fließende Deutschkenntnisse (weitere Sprachkenntnisse von Vorteil)

### **Leistungen der Anstellung**

#### **Wir bieten:**

- Eine abwechslungsreiche Tätigkeit in einem dynamischen Team
- Möglichkeit zur Weiterbildung und beruflichen Entwicklung
- Attraktive Vergütung und Sozialleistungen