



ALLES DIGITAL!

Wir planen, gestalten und realisieren als digitale inhouse Unit einzigartige, datengetriebene E-Commerce- und Marketingstrategien für die Elmer Gruppe als einen der führenden SHK-Fachgroßhändler in Deutschland. Wir agieren als agiles und dynamisches Team mit flachen Hierarchien und einer angenehmen Arbeitsatmosphäre mit Start-up-Mentalität.

In unserem interdisziplinär aufgestellten Team übernimmt jeder Einzelne Verantwortung und kann sich gleichzeitig auf die Unterstützung aus dem Team verlassen. Bei uns sind Leistungsfähigkeit, Qualität, Spaß und Teamgeist deckungsgleich und wir verlieren dabei nie den Fokus auf unsere Kunden.

Entwickle gemeinsam mit uns die Zukunft des digitalen B2B-Handels und unterstütze uns. Diese Stelle spricht dich an und unser Teamspirit gefällt dir?

DANN SCHREIB UNS AN:

Wir freuen uns auf einen ersten Austausch.

JOBS@ELMER-DIGITAL.DE

#dieeinheit #teampayer #bettertogether

CUSTOMER SUPPORT B2B E-COMMERCE

(m/w/d)

VOLLZEIT

UNBEFRISTET

MÖNCHENGLADBACH

HYBRIDES ARBEITEN

EIGENVERANTWORTUNG

BERUFSERFAHRUNG

WEITERBILDUNG

DEINE AUFGABEN:

- Du bist Ansprechpartner für unsere Handwerkskunden und Mitarbeiter und betreust diese persönlich hinsichtlich technischer und fachlicher Problemstellungen rund um unseren B2B-Onlineshop
- Du beantwortest telefonische sowie schriftliche Kundenanfragen eigenständig. Anfragen überführst du in eine strukturierte Kategorisierung, die du im IT-Ticketsystem mit dem Ziel einer hohen Erstlösungsquote priorisiert und qualifiziert bearbeitest
- Du analysierst gemeldete Fehler und beziehst zur Herbeiführung von Lösungen relevante Abteilungen ein, um Kundenanliegen schnell und zufriedenstellend zu lösen
- Du führst Schulungen und Webinare für unsere Kunden und Mitarbeiter durch
- Du pflegst eine gute und einheitliche interne und externe Kommunikation
- Du gestaltest und unterstützt aktiv qualitätssichernde Maßnahmen (Tests, Dokumentationen etc.)
- Du erstellst Support-Auswertungen auf inhaltlicher sowie Performancebasis

WAS SOLLTEST DU MITBRINGEN?

- Du bringst Berufserfahrung im Bereich Support/Kundenservice mit (Software, E-Commerce, Sales und/oder Marketingumfeld), bestenfalls erste Erfahrung im 1st und/oder 2nd Level Support
- Strukturierte, selbstständige und verantwortungsvolle Arbeitsweise im Team
- Kenntnisse und Erfahrung im Umgang mit der Administration von Onlineshops, Ticketsystem oder ERP-Systeme vorzugsweise im SHK- und/oder B2B-Umfeld
- Du bist ein absoluter Teamplayer und brennst darauf, in einem dynamischen Umfeld neue Wege zu gehen
- Du verfügst über sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Eine ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit sowie ein Kunden-/und serviceorientiertes Denken ergänzt dein Profil

