

## Customer Support Manager (w/m/d)

Steigen Sie ein in die spannende Welt der Software-as-a-Service-Lösungen und werden Sie Teil eines sehr dynamischen und mehrfach ausgezeichneten Unternehmens. Die tiramizoo GmbH ist seit 2010 der führende Anbieter innovativer Lösungen zur Optimierung der urbanen Logistik. Marktführende, internationale Unternehmen zählen zu unseren Kunden. Unsere Lösungen werden branchenübergreifend eingesetzt und lassen sich leicht in Enterprise Resource Planning (ERP)-Systeme oder Transportmanagementsysteme (TMS) integrieren.

Wir sind weiter auf Wachstumskurs. Und das nicht nur an unseren bisherigen Standorten wie dem Hauptsitz in München, Österreich, der Schweiz, Polen, Malaysia und Singapur.

### Ihre Aufgaben

- Professionelle Betreuung unserer Kunden durch Beantwortung von Anfragen per E-Mail und Telefon im 2nd Level verantwortlich
- Selbständige Bearbeitung von Kundenanfragen über unser Ticketing-System (Service Cloud)
- Bildung der Schnittstelle vom Kunden ins Unternehmen und Einholen von Informationen von den Fachabteilungen, die zur Bearbeitung der Anfragen notwendig sind
- Enge Zusammenarbeit mit unseren Produktexperten, um sicherzustellen, dass die Weiterentwicklung unserer Produkte benutzerfreundlich ist und den Bedürfnissen unserer Kunden entspricht
- Beitrag zum Erfolg des Teams, indem die Bereichs-Ziele kontinuierlich unterstützt und die internen Prozesse optimiert werden
- Einhaltung von Qualitätsstandards und damit wesentlicher Beitrag zur ganzheitlichen Kundenzufriedenheit
- Bearbeitung von Reklamationsfällen
- Übernahme administrativer Tätigkeiten im Bereich Customer Care und Unterstützung des Teams bei Projekten im Rahmen der Servicetätigkeiten

### Was sollten Sie mitbringen?

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung oder ein betriebswirtschaftliches Studium
- Berufserfahrung im Bereich Customer Support, d.h. Sie wissen was gute Customer Support-Erlebnisse und Prozesse ausmacht
- Sie sind technik-affin und haben bereits mit gängigen MS Office-Programmen (z.B. Outlook, Excel) und Customer Support-Software (z.B. Service Cloud, Zendesk, etc.) gearbeitet
- Sie interessieren sich für innovative Optimierungs-Software und deren Prozesse
- Sie zeichnen sich durch eine selbstständige und strukturierte Arbeitsweise aus und erledigen Ihre täglichen Aufgaben sorgfältig und zuverlässig
- Sie bringen eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung mit, arbeiten selbstständig und verfügen über gute Kommunikations- sowie Teamfähigkeit
- Sie besitzen eine schnelle Auffassungsgabe, behalten die Übersicht auch in Stresssituationen und überzeugen durch Ihr freundliches Auftreten sowie Engagement
- Fließende Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (Englisch von Vorteil)

**Was wir Ihnen bieten:**

- Betreuung abwechslungsreicher Projekte über den gesamten Entwicklungsprozess
- Unbefristete Arbeitsverträge und flexible Arbeitszeitmodelle
- Ein interessantes, marktgerechtes Gehalt (aufgeteilt in einen fixen und in einen variablen Gehaltsbestandteil) mit fairen und erreichbaren Zielen
- Weiterbildung ist für uns Teil einer guten Teamentwicklung
- Eine familiäre Atmosphäre und ein wertschätzender Umgang

Bitte senden Sie Ihre Bewerbung mit Ihren Gehaltsvorstellungen und frühestmöglicher Verfügbarkeit an: [jobs@tiramizoo.com](mailto:jobs@tiramizoo.com)

Wir freuen uns darauf, Sie kennenzulernen!