

Quality Assistant / Customer Experience Specialist / (Senior) CX Agent Germany (M/W/D)

KOMM IN UNSER TEAM

Wir suchen für unser Customer Experience Labor in Hamburg engagierte Kolleg:innen, die gerne in einem passionierten, interkulturellen Team arbeiten und stets die Extrameile gehen, um **BEST IN CLASS CUSTOMER EXPERIENCE** sicherzustellen.

DEINE AUFGABEN

PROJEKT: **ABOUT YOU**

- Du bearbeitest interne Customer Service Themen und Prozesse
- Schon vor dem Marktstart führst du einen Rollout neuer Themen bei kleinen Kundengruppen und / oder Märkten durch
- Du unterstützt bei der Qualitätsprüfung von Kundenkontakten (Calls und Tickets)

Dabei behältst du immer den Blick durch die Kundenbrille und hast den ständigen Drive, die Themen, Prozesse und Abläufe rund um die Customer Journey zu beleuchten und zu verändern.

DEINE MISSION

- Klärfälle aus dem 1st und 2nd Level übernehmen und sie mit deiner Erfahrung zu unterstützen
- Verbesserungspotentiale erkennen und damit aktiv zur Vermeidung von „Try & Error“ an und mit den Kunden beizutragen
- Deine Ergebnisse dienen dabei der Generierung von Benchmarks und bilden die spätere Basis des Performance Managements
- Dein proaktives Feedback hilft, die Qualitätsanforderungen unserer Kunden zu erfüllen, Prozesse anzupassen, zu verschriftlichen, zu verändern und umzusetzen

WAS DU MITBRINGST

- Du sprichst fließend Deutsch und (sehr) gut Englisch - weitere Sprachen sind von Vorteil
- Du bist eine weltoffene und kommunikative Persönlichkeit
- Du verfügst bereits über Know-How in Customer-Service / -Experience
- Du machst das Kundenerlebnis zu deinem eigenen

Quality Assistant / Customer Experience Specialist / (Senior) CX Agent Germany (M/W/D)

DANN KOMM AN BOARD

- Werde Teil unseres Teams und „enjoy the ride“ - wir freuen uns auf deine Bewerbung!
- Sende uns einfach deinen Lebenslauf an personal@contact-sales.de - Vergiss nicht, deine Sprachkenntnisse mit anzugeben
- Art der Stelle: Vollzeit/Teilzeit, Festanstellung, teilweise Homeoffice möglich

WAS SOLLTEST DU NOCH WISSEN?

- Natürlich übernehmen wir die Kosten für dein DeutschlandTicket
- Wir statten dich mit dem benötigten technischen Setup für das Büro und für zuhause aus
- Bei uns bekommst du keinen Stundenlohn, sondern ein Gehalt, berechnet auf der Basis von 16 Euro/Stunde