

Wir sind der führende Hersteller von dekorativen Wohnraumleuchten und setzen von Tirol aus weltweit Akzente. Design, Innovation und Qualität sind die Grundlagen unseres internationalen Erfolges. Wir blicken auf eine über 50-jährige Erfolgsgeschichte zurück mit mittlerweile über 5000 Mitarbeitern und verbinden bodenständige hands-on Mentalität mit zukunftsgerichteter Experimentierfreude.

Darum wollen wir weiter im Bereich E-commerce wachsen, um unsere jährlich über 1000 neuen Produkte unseren Kunden direkt vorstellen zu können. Verstärke mit deinem Wissen und Engagement unser junges und engagiertes E-commerce-Team, mit dem wir global auf Online-Marktplätzen wie Amazon und über unseren eigenen Webshop unsere Produkte vertreiben und Wohnräume online inspirieren wollen. Wir suchen für den ehest möglichen Eintritt einen

Teamlead Customer Service (m/w/d)

DEINE AUFGABEN:

- Du verantwortest den Aufbau unserer B2C Customer Service Strukturen und Tools und machst unsere Kunden zufrieden
- Du leitest unser zentrales Customer Service Team und unterstützt international beim Aufbau lokaler Teams
- Du optimierst unser Serviceangebot kontinuierlich anhand von KPIs und sicherst damit Kundenzufriedenheit und Effizienz
- Du entwickelst eigenständig unsere Services weiter, um unseren Kunden höchste Zufriedenheit zu gewährleisten
- Du bist die Schnittstelle zu allen internen Abteilungen für den Customer Service und sicherst den Informationsaustausch zwischen Kunden und Unternehmen; als Stimme unserer Kunden im Unternehmen bringst Du Feedback und Weiterentwicklungsmöglichkeiten ein
- Du findest neue Mitglieder für Dein Team und motivierst und coachst Dein Team, den Kunden stets im Blick
- Du verantwortest die Schulung und Weiterbildung Deiner Mitarbeiter
- Du koordinierst unser Serviceangebot und -level mit unseren lokalen Landesgesellschaften
- Du bist Teil des globalen E-commerce Teams und partizipierst aktiv an der Weiterentwicklung unseres gesamten E-commerce Bereichs

UNSERE ANFORDERUNGEN:

- Du hast ein abgeschlossenes betriebswirtschaftliches Studium, eine kaufmännische Ausbildung oder vergleichbare Qualifikationen
- Du hast mehrjährige Berufserfahrung im Bereich B2C Kundenservice und erste Führungserfahrung gesammelt
- Kundenzufriedenheit und -fokussierung sind für Dich oberste Priorität
- Du sorgst dafür, dass du und dein Team gegenüber unseren Kunden stets der richtige "Ton" getroffen wird
- Du behältst die Nerven und lässt dich von herausfordernden Situationen oder Hektik nicht aus der Ruhe bringen
- Du denkst und handelst strategisch, mit klarer Erfolgsorientierung und Bias for Action
- Du zeigst Eigeninitiative und eine strukturierte hands-on Arbeitsweise
- Du willst in einem wachsenden digitalen Team am Aufbau mitarbeiten und findest Dich in jungen Strukturen zurecht
- Du hast eine kommunikative und offene Persönlichkeit, mit der Du Projekte vorantreibst
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse, eine weitere Fremdsprache ist von Vorteil
- Gute MS-Office Kenntnisse, Kenntnis von CRM-/Kundenservice-Software von Vorteil

WIR BIETEN DIR:

- ... eine spannende Rolle im Aufbau unseres wachsenden internationalen eCommerce-Teams bei EGLO, mit viel Spielraum zur Eigeninitiative
- ... eine unbefristete Anstellung
- ... ein agiles Arbeitsumfeld in einem neuen, modernen Büro mit Möglichkeit zum Home-Office
- ... ein junges, motiviertes Team mit regelmäßigen Teamevents.
- ... die Möglichkeit zur Entfaltung eigener Ideen.
- ... krisensicherer Arbeitsplatz bei einem Tiroler Traditionsunternehmen.
- ... laufende Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten.
- ... flexible Arbeitszeiten
- ... geförderte Kantine mit Dachterrasse und Parkplätze.
- ... moderne IT Infrastruktur und schnelle Entscheidungen.
- ... tolle Mitarbeitertarife auf alle EGLO Produkte im HQ Shop.
- ... eine offene und moderne Gesprächskultur.

Für diese Position gilt ein Mindestentgelt von brutto € 3.500,-- bis 4.000,-- pro Monat. Es besteht die Bereitschaft zur Überzahlung abhängig von Qualifikation und Berufserfahrung.