QUALITÄTSMANAGER IM CUSTOMER SERVICE (M/W/D)

DU WILLST IN EINEM DYNAMISCHEN TEAM ARBEITEN, DIGITALE TRENDS MITGESTALTEN UND GLEICHZEITIG NAH AM KUNDEN SEIN?

Dann bist du bei uns genau richtig! Wir suchen motivierte, kreative Köpfe, die den Kundenservice mit uns revolutionieren.

DAS BRINGST DU MIT

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung oder Studium.
- Erfahrung im Bereich Quality Management oder Prozessverbesserung.
- Erste Erfahrung im Handel und Kundenservice – nice to have, aber kein Muss.
- Analytische, strukturierte und lösungsorientierte Denkweise.
- Freude an Teamarbeit.
- Erfahrung mit dem Service Management Tool von Zendesk ist wünschenswert.
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift.
- Sicherer Umgang mit MS-Office.

DAS ERWARTET DICH BEI UNS

Bei uns hast Du die Möglichkeit, durch Deine Freude an Qualitäts- und Prozessverbesserungen den Kundenservice aktiv mitzugestalten – ganz im Sinne unserer Kunden:

- Du entwickelst und aktualisierst Standards, Richtlinien und Prozessdokumentationen, um ein einheitliches und hohes Qualitätsniveau sicherzustellen.

STANDORT

89081 Ulm-Jungingen
Albstraße 92

BESCHÄFTIGUNGSART

Vollzeit

EINTRITTSTERMIN

ab sofort

KONTAKT

Herr Möhlinger
0731/174-584

- Du analysierst kontinuierlich unsere qualitätsrelevanten KPIs, erkennst Trends und Ursachen von Abweichungen und leitest eigenständig Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung ein.
- Einen besonderen Fokus legst Du auf Kundenbeschwerden: Du analysierst deren Ursachen und initiierst zielgerichtete Lösungs- und Aktionspläne.
- Darüber hinaus förderst Du die kontinuierliche Verbesserung unserer FAQs, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und den Kunden „Hilfe zur Selbsthilfe“ zu bieten.
- Dabei arbeitest Du eng mit unseren Agenten im Kundenservice und unserem externen Dienstleister zusammen. Zudem stehst Du im Austausch mit weiteren Abteilungen wie Einkauf, Logistik und Vertrieb.
- Du nutzt moderne Technologien und KI-gestützte Tools, um Prozessverbesserungen effektiv voranzutreiben und innovative Lösungen zu implementieren.
- Zu guter Letzt bist Du Hauptansprechpartner für das Tool Zendesk und verantwortlich für die Betreuung und Weiterentwicklung des Tools.

DARUM WIRST DU DICH BEI UNS WOHLFÜHLEN

- **Modernes Arbeiten:** Wir bieten Dir eine junge, dynamische E-Commerce Abteilung mit flachen Hierarchien.
- **Flexibilität:** Gleitzeit und mobiles Arbeiten machen die Vereinbarkeit von Job und Privatleben leicht.
- **Attraktive Benefits:**Urlaubs- und Weihnachtsgeld.
- Mitarbeiterrabatt von bis zu 20%.
- Subventioniertes Betriebsrestaurant und betriebliche Altersvorsorge.
- **Tolle Lage:** Unser Standort im Ulmer Norden ist mit Auto und öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar.
- **Zukunftssicherheit:** Ein krisensicherer Arbeitsplatz in einem familiengeführten Unternehmen wartet auf Dich.

WIR FREUEN UNS AUF DICH!

Komm in unser Team und gestalte die Zukunft unseres Kundenservices aktiv mit.

Attraktivste Arbeitgeber 2023
Für Fachkräfte
trendence

Handelsblatt FAIR COMPANY 2025
Müller Holding GmbH & Co. KG

BEST RECRUITERS 22|23 d-a-ch

MEHR INFOS
RUND UM
UNSERE JOBS.
mueller.de/karriere