



## CUSTOMER EXPERIENCE & PROZESSMANAGER (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 Customer Experience oder Prozessverbesserung.
- Sicherer Umgang mit dem Service Management Tool von Zendesk.
- Erste Erfahrung im Handel und Kundenservice – nice to have, aber kein Muss.
- Analytische, strukturierte und lösungsorientierte Denkweise.
- Freude an Teamarbeit.
- 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**

**Ulm, Berlin**



**BESCHÄFTIGUNGSART**

**Vollzeit**



**EINTRITTSTERMIN**

**ab sofort**



**KONTAKT**

**Frau Kohler 0731/174-  
7463**

- Du analysierst kontinuierlich unsere qualitätsrelevanten KPIs, erkennst Trends und Ursachen von Abweichungen und leitest eigenständig Maßnahmen zur Verbesserung des Kundenerlebnisses im Bereich des Kundenservice ein.
- Einen besonderen Fokus legst Du auf Kundenbeschwerden: Du analysierst deren Ursachen und initiiert 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. Zusätzlich verfügen wir über ein Büro am Spittelmarkt in Berlin – super zentral und perfekt angebunden.
- **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.

---



**MEHR INFOS  
RUND UM  
UNSERE JOBS.  
[mueller.de/karriere](https://mueller.de/karriere)**