

Customer Success Manager (m/w/d) - In Teilzeit oder auf 450€ Basis (Minijob)

Über mokebo:

mokebo® ist eines der am schnellsten wachsenden Möbel-Startups in Deutschland mit bereits tausenden Kunden in Europa. Seit Sommer 2018 bietet mokebo® Kunden funktionale & erschwingliche Einrichtungskonzepte mit zeitlosen Designs überall dort im Web an, wo sie am liebsten online einkaufen. Dabei setzen wir auf exklusive Möbelsortimente verschiedenster Möbelhersteller, die wir unter der Handelsmarke mokebo® bei ihrer Digitalisierung begleiten. Angefangen mit der Automatisierung von Geschäftsprozessen im Handel über das Hebeln eines effizienten Lieferketten-Konzeptes (direkt vom Produktionsband zum Endkunden), bis hin zum vertikalen Markenvertrieb auf den größten Online-Plattformen des europäischen e-Commerce. Bei mokebo® verschmelzen wir den konventionellen Möbelhandel mit einem agilen & automatisierten Digitalkonzept für die nächste Generation des Möbel-eCommerce.

Deine Aufgaben:

- Unterstützung des Startup-Ramps - Du wirst Teil des jungen & dynamischen Teams von mokebo und wirkst aktiv an der Wachstumsphase als Experte für den Bereich Customer Success .
- Stimme des Kunden - Als Verantwortliche/r für den Bereich Customer Success bist du zuständig für die Beantwortung von Kundenanfragen entlang unserer Kommunikationskanäle (u.a. E-Mail, Telefon oder WhatsApp Business) und bildest das Bindeglied zwischen den Erwartungen des Kunden und unseren Möglichkeiten.
- Problemlöser - Du sorgst dafür, dass mokebo's Kunden glücklich sind und sich zu jederzeit verstanden fühlen: Ob bei der Zusendung von Versandinformationen, Erklärungen zum Möbelaufbau oder Fragen zur Rechnungsstellung - du hast den direkten Draht zu unseren Kunden und findest in jeder Situation den richtigen Ton.
- Erfahrungsmanager - Du konsolidierst, verwaltest und reagierst auf Kundenfeedback auf all unseren Vertriebskanälen, mit dem Ziel die Erfahrung unserer Kunden nachhaltig positiv zu gestalten und zu verbessern.

Dein Profil:

- Stark in Wort & Schrift - Es fällt dir leicht mit unseren Kunden zu kommunizieren: Ob per Telefon, E-Mail oder Messenger-Tool - sowohl in deutscher als auch englischer Sprache. Französischkenntnisse wären wünschenswert.
- Kommunikativ agierend - Du bist kommunikativ, offen und motiviert jede individuelle Anfrage in die angenehmste Kundenerfahrung zu verwandeln. Positiv-optimistische Energie bestimmt dein Handeln und die Lösung von Komplikationen oder etwaigen Beschwerden treiben dich an.
- Digital denkend - Der Umgang mit digitalen Applikationen (bspw. Warenwirtschaftsprogrammen oder Ticketsystemen) zur Automatisierung von Abläufen ist dir bereits bekannt oder das Einlernen in diese Themen machen dir Spaß.
- Referenz im Kundenservice und Interesse an Teilzeit/Minijob - Du hast Arbeitserfahrung im Customer Support, besitzt eine abgeschlossene Ausbildung im kaufmännischen Bereich oder ein Studium mit kommunikationswissenschaftlichem Hintergrund und möchtest in Teilzeit arbeiten?

Das erwartet dich:

- Mitten in der Domstadt - Unser Büro ist zentral und direkt am Friesenplatz, Köln am Ausgang der U-Bahn Station "Friesenplatz". Kaffee & Tee inklusive.
- Junges Team, flache Hierarchien - In einem Team von <10 Leuten wachst du schnell zum Experten für deinen Bereich heran.
- Flexibilität zählt - Wir statten dich mit allem benötigten IT-Equipment aus, damit du deine Arbeitszeit (ca. 20h pro Woche) flexibel im Büro am Friesenplatz oder im Homeoffice gestalten kannst. Tägliche Einsätze am Vormittag sind präferiert.