

Zusammen Mobilität verbessern!

Wir sind ein schnell wachsendes Startup, das sich auf emissionsfreie Carsharing-Lösungen und Beteiligungsmodelle spezialisiert hat. Seit August 2019 sind wir mit unserer vollelektrischen Carsharing-Flotte in Wien unterwegs. Anfang dieses Jahres expandieren wir nach München und zukünftig in weitere europäische Metropolen. Wir stehen für Nachhaltigkeit, echtes Sharing und wollen Städte der Zukunft gestalten.

We Want You!

Als Teil unseres Teams in Wien bist du als Team Lead für unseren Bereich Customer Success zuständig. Du entwickelst den Customer Success Bereich weiter und setzt neue Maßnahmen eigenständig um. Mit deinem Support Know How im B2C Care Bereich können wir unseren Service auf das nächste Level bringen. Mit deinem Drive und Commitment unterstützt du das Wachstum von ELOOP in Wien und bringst viel Empathie und Freude mit.

Zu deinen Aufgaben gehören...

- Verantwortlich für den gesamten Customer Lifecycle inklusive Prozessoptimierung der Schnittstellen
- Koordination des Customer Success Teams und Anlaufstelle bei Fragestellungen und Sicherstellung von reibungslosen Abläufen aller Prozesse
- Entwicklung geeigneter Maßnahmen und Strategien für eine höhere Qualitätssicherung sowie Analyse und Aufbereitung der Kennzahlen
- Management von externen Partnern (u.a. Callcenter, Inkasso) und Projektumsetzung neuer Customer Care Tools in Richtung digitales User Support System
- Kommunikation mit Stakeholdern und managen der User Community
- Erstellung von Trainingsmaterialien und Dokumentationen (für intern und extern)

Du hast...

- Abgeschlossene Ausbildung (HAK, HLW) oder Universitäts- bzw. Fachhochschulabschluss (Kommunikation, Wirtschaft, o.ä.)
- Berufserfahrung im Customer Care Bereich
- Kenntnisse agiler Arbeitsweisen und Tools
- Führungserfahrung von Teams
- Projekt Management in der Umsetzung neuer Tools im Bereich Customer Care
- Resilienz, kunden-, service- & lösungsorientierte Arbeitsweise
- Hohe Teamorientierung sowie Eigeninitiative
- Ausgezeichnete Deutsch Kenntnisse, Englisch von Vorteil
- Interesse an aktuellen gesellschaftlichen Themen im Bereich Mobilitätswende, Nachhaltigkeit etc.

Wir bieten Dir

- Abwechslungsreiche und verantwortungsvolle Tätigkeit beim Aufbau einer der führenden E-Carsharing Anbieter in Österreich
- Langfristige Perspektive und Entwicklungsmöglichkeiten in einem wachsenden Start-Up
- Flache Hierarchien und ein herzliches Team
- Büro in zentraler Lage, Kaffee & Tee und Team-Events
- Vergünstigte Nutzung unserer ELOOP Autos

Unser Angebot:

Ab € 45.000 Jahresgehalt
(Abhängig von Qualifikationen und Erfahrungen besteht die Bereitschaft zur Überbezahlung)

Essensgutscheine von 5€ pro Tag

Wir freuen uns auf deine Bewerbung, CV und dein Foto (in einer Datei) unter margaux.gonzalez-jr@e-loop.app