

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 und werden Anfang nächstes Jahr nach München und zukünftig in weitere europäische Metropolen expandieren. 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. Gemeinsam mit der City Managerin entwickelst du den Customer Success Bereich weiter und setzt neue Strategien und 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 Fragenstellungen 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.)
- mindestens 4 Jahre Berufserfahrung im Customer Care Bereich
- Kenntnisse agiler Arbeitsweisen und Tools (z.B. Active Campaign)
- 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 heterogenes, herzliches Team
- Büro in zentraler Lage, Kaffee & Tee und Team-Events

Unser Angebot:

Ab € 45.000 Jahresgehalt

Vergünstigte Nutzung unserer ELOOP Autos und MacBook als Arbeitsgerät

Wir freuen uns auf dein Motivationsschreiben, CV und dein Foto unter office@eloop.app