



# Customer Service, Prozessoptimierung und Qualitätssicherung im StartUp (w/m/d)

*Vertragsdauer erstmal 2 Jahre mit 6 Monaten Probezeit*

## Über uns

WEtell baut einen konsequent nachhaltigen Mobilfunkanbieter auf. Wir bieten eine nachhaltige Alternative zum bestehenden Mobilfunkangebot indem wir größten Wert auf Klimaschutz, Datenschutz, Fairness und Transparenz legen.

Wir sind ein Gründungsteam aus vier Leuten, Alma (35), Nico (33), Benjamin (35) und Andreas (35). Wir suchen so schnell wie möglich jemand engagierten und flexiblen, die oder der das Kund\*innen-Management von WEtell federführend übernimmt und dabei vor allem auch die Prozessoptimierung und Qualitätssicherung im Kund\*innen-Service aufbaut, mitverantwortet und gestaltet.

Du wirst eine zentrale Rolle in unserem Unternehmensaufbau spielen.

## Deine Aufgaben

- Übernahme und Organisation des First-Level-Supports unserer Mobilfunk-Kund\*innen per Telefon und eMail
- Implementierung und Entwicklung von Customer Service Standards
- Optimierung der Prozesse und Abläufe im Bereich Customer Service
- Pflege und Ausbau unseres Customer Service Teams
- Unterstützung des Community-Aufbaus durch Kommunikation mit Kund\*innen
- Unterstützung des Unternehmensaufbaus durch deine Sicht aus dem Bereich Customer Service.
- Betreuung von Praktikant\*innen zur Unterstützung des Customer Services und des Reichweitenaufbaus
- Und alles darüber hinaus, was in einem StartUp sonst noch ständig anfällt



## Du bringst mit:

- Erfahrung im Bereich Customer Service Prozesse
- Erfahrung im Kund\*innen-Management, Kund\*innen-Betreuung oder Vergleichbarem
- Technische Affinität, z.B. zur Optimierung von Prozessen und deren Integration in CRM-Tools
- CRM-Erfahrung wünschenswert
- Abgeschlossenes Studium (Marketing, BWL, Journalismus, o. Ä.) oder abgeschlossene kaufmännische Ausbildung
- Sehr sicherer Umgang mit MS-Office, insbesondere Excel
- Sehr gute Deutschkenntnisse und sehr gutes Ausdrucksvermögen in mündlicher und schriftlicher Form sowie Kommunikationsfreude
- Freundliches und verbindliches Auftreten
- Empathie, Aufgeschlossenheit und Lösungsorientierung
- Eigenständige, strukturierte und verantwortungsvolle Arbeitsweise
- Kreativität, Belastbarkeit und Teamfähigkeit
- Interesse an den Themen Klima- und Datenschutz
- Bereitschaft für gelegentliche Dienstreisen und Wochenendeinsätze
- Spaß bei der Arbeit
- Offen Kommunikationsweise
- Interesse bei einer Unternehmensgründung dabei zu sein

## Was bieten wir?

- Mitarbeit in einem dynamischen, netten und engagierten StartUp
- Enge Zusammenarbeit mit dem Gründungsteam
- Abwechslungsreiche Aufgaben mit viel Eigenverantwortung und Gestaltungsfreiraum
- Großes Entwicklungspotential in deiner Stelle und dem Unternehmen
- Flexible Arbeitszeiten
- Möglichkeit für Homeoffice
- Cooler Arbeitsplatz im Kreativpark-Lokhalle Freiburg
- Jede Woche frisches Bio-Obst
- Tolle Team-Workshops
- Gelegenheit zu Fortbildungen im Rahmen der Lokhallen Community
- Gehalt ist fair. Nenne uns bitte im Anschreiben deine Vorstellungen.

Wir wünschen uns ein diverses Team und ermutigen ausdrücklich Interessent\*innen unabhängig von ihrer Herkunft, ihres Geschlechts oder ihrer Geschlechtsidentität, ihrer sexuellen Orientierung, ihrer Religion, einer Behinderung oder des Alters zur Bewerbung.

Wir freuen uns auf Deine aussagekräftige und vollständige Bewerbung. Ansprechen kannst du hierbei unsere Alma - [bewerbung@wetell.de](mailto:bewerbung@wetell.de)