



Customer Service Mitarbeiter/in (m/w/d)

Die Carl Wilhelm Clasen GmbH handelt seit mehr als 50 Jahren mit Nüssen, Trockenfrüchten und Saaten. Als Hersteller für Bio-Lebensmittel importieren, produzieren, veredeln und rösten wir. Unser Fokus liegt auf nachhaltigen Lebensmitteln. Bio und Fairtrade sind dabei wichtige Säulen in unserem Unternehmen.

Gemeinsam mit dir möchten wir weiter die Customer Journey verbessern und den Kundensupport drastisch ausbauen. In den letzten Monaten haben wir den Grundstein für den Ausbau unserer Marke CLASEN BIO geschaffen und möchten mit dir gemeinsam den nächsten Schritt machen, da wir wissen, dass das Potenzial riesig ist. Wir freuen uns darauf, mit dir diese Entwicklung möglich zu machen.

Deine Aufgaben:

- Du bist für den Support unserer Online-Kunden zuständig
- Du betreust unsere Kunden bei deren Fragen zu Bestellungen, dem Lieferstatus und unseren Produkten
- Du kümmerst dich darum, dass die eingehenden Anfragen in unserem Ticketsystem oder telefonisch bearbeitet werden, und analysierst diese im Anschluss, um eine stetige Verbesserung des Bestellprozesses für unsere Kunden sicherstellen zu können
- Du siehst dich als Problemlöser und möchtest unsere Kunden dabei unterstützen, mühelos einkaufen zu können, auch wenn es mal hakt
- Du analysierst neu aufkommende Probleme im Bestell- und Lieferprozess, um diese schnellstmöglich gemeinsam mit dem E-Commerce-Team beheben zu können
- Du wertest Reklamationsquoten aus und analysierst mögliche Fehlerquellen und erarbeitest Lösungsvorschläge, um kundenbezogene Prozesse zu optimieren

Dein Profil:

- Du kannst mit Microsoft Word und Excel sicher umgehen
- Du hast Spaß am Umgang und Kontakt mit Kunden
- Es ist ein Vorteil, wenn du schon erste Erfahrungen mit Ticketsystemen wie Zendesk sammeln konntest
- Du arbeitest kundenorientiert und lässt dich nicht aus der Ruhe bringen, auch wenn es mal stressiger ist
- Du sprichst fließend Deutsch und hast idealerweise Englischgrundkenntnisse in Wort und Schrift

Wir bieten:

- Du machst den Unterschied! Mit dir wollen wir den nächsten Grundstein für unsere ambitionierte Online-Strategie und deren Wachstum legen
- Sei Teil der spannendsten Wachstumsphase unseres Unternehmens: Wir garantieren steile Lernkurven, abwechslungsreiche und herausfordernde Projekte mit Verantwortung ab dem ersten Tag
- Arbeiten auf Augenhöhe! Wir halten nicht viel von Titeln und Rängen. Bei uns gilt: Die beste Idee gewinnt und wir freuen uns auf einen regen Austausch, um die bestmögliche Lösung für einen optimalen Bestell- und Lieferprozess für unsere Kunden generieren zu können
- Du hast die Möglichkeit verschiedene Arbeitszeitmodelle in Teil- und Vollzeit bei uns zu nutzen
- In einem krisensicheren Unternehmen aus der Bio-Branche warten abwechslungsreiche Aufgaben und Herausforderungen auf dich
- Wir bieten dir Flexibilität, um Beruf und Familie unter einen Hut zu bringen, indem du die Möglichkeit hast, aus dem Homeoffice zu arbeiten

Haben wir dein Interesse geweckt? Dann freuen wir uns über deine Bewerbungsunterlagen unter Angabe deiner Gehaltsvorstellung und deinem möglichen Eintritt unter bewerbung@cwclasen.de.