

Teamlead Customer Service - Aftersales International (m/w/d)

Du liebst es Kund:innen durch perfekten Service ein Lächeln aufs Gesicht zu zaubern? Du holst gerne das Beste aus Deinem Team und setzt Dich für dieses ein? Dann haben wir die passende Stelle für Dich – Die besten Kund:innen der Welt warten darauf von Dir und Deinem Team mit den besten Beratungen und Lösungen versorgt zu werden! Unterstütze ab sofort unser Kundenservice International Aftersales Team in Kirchentellinsfurt als Teamlead (m/w/d).

Bergfreunde wurde 2006 gegründet mit der Mission, Menschen mit der Leidenschaft für Draußen zu verbinden und zu inspirieren. Heute sind wir einer der größten Outdoor-Online-Händler Europas mit mehr als 700 Mitarbeiter:innen. Unsere Werte bilden unseren Kompass: Mit Leidenschaft dabei. Große Ziele wagen. Gemeinsam unterwegs. Respektvoll. Wir packens an. Unser Potenzial und unsere Ambitionen sind groß: Wir wollen unser Wachstum fortsetzen - bist Du dabei?

Das erwartet Dich

- Du verantwortest und entwickelst das Kundenservice Aftersales International Team weiter und führst dieses sowie Deine:n Koordinator:in fachlich und disziplinarisch.
- Du analysierst die Customer-Service-Landschaft der verschiedenen Märkte, erarbeitest in enger Zusammenarbeit mit internen Stakeholdern geeignete Lösungen und begleitest oder steuerst deren erfolgreiche Umsetzung.
- Du entwickelst die Kundenservice Aftersales-Strategie im Einklang mit den Unternehmenszielen und leitest dafür aus Markttrends, Kundenbedürfnissen und Innovationspotenzialen konkrete Handlungsempfehlungen ab.

- Du setzt strategische Entscheidungen um, z. B. die Einführung digitaler Tools zur Effizienzsteigerung, und sorgst für die kontinuierliche Analyse und Optimierung der Serviceprozesse und KPIs, worüber Du an das KS-Management reportest.
- Du arbeitest eng mit internen Abteilungen wie Logistik, TECH, Product und den anderen Kundenservice-Teams zusammen, um eine ganzheitliche Customer Journey sicherzustellen.
- Du sorgst für eine schnelle und reibungslose Bearbeitung der komplexen Kundenanliegen und Eskalationen.

Das bringst Du mit

- Du hast ein abgeschlossenes betriebswirtschaftliches Studium oder eine vergleichbare Ausbildung, verfügst über mehrjährige Berufserfahrung und bringst erste Führungserfahrung im Kundenservice mit.
- Englisch ist Deine tägliche Kommunikationssprache, gute Kenntnisse in Französisch oder Niederländisch sind von Vorteil.
- Mit Deiner konzeptionellen Stärke hast Du bereits Taktiken und im Idealfall Konzepte entwickelt, Initiativen abgeleitet und Prozessverbesserungen erfolgreich umgesetzt – dabei zeichnest Du Dich durch eine ausgeprägte wirtschaftliche Denkweise aus und hast bereits erfolgreich wirtschaftlich relevante Themen in Deinem Bereich umgesetzt.
- Du begeisterst Dich für Servicequalität, kennst unsere Prozesse im Detail und hast aktuelle Trends, Technologien und Wettbewerber stets im Blick. Ein sich ständig veränderndes Umfeld begreifst Du dabei als Chance und gehst neue Herausforderungen proaktiv an.
- Die gesamte Customer Experience (Sales / Service / Customer Loyalty) ist Dir vertraut und Du verstehst es, ihre Mehrwerte klar und überzeugend an interne und externe Stakeholder zu kommunizieren.
- Kunden- und Lösungsorientierung zeichnen Dich aus, Du übernimmst gerne Verantwortung und triffst selbständig Entscheidungen – geprägt von einer strukturierten, eigenverantwortlichen und verbindlichen Arbeitsweise mit hohen Qualitätsansprüchen.

Deshalb solltest Du bei uns anfangen

Bei uns bist Du Teil eines motivierten Teams, das sich über die verschiedenen Abteilungen hinweg gegenseitig unterstützt und austauscht. Das erwartet Dich außerdem bei uns:

- **Flexibles Arbeiten:** flexible Arbeitszeiten, mobiles Arbeiten, Workation (EWR + Schweiz), 30 Urlaubstage
- **Mobilität:** Jobticket, unmittelbare Nähe zum Bahnhof, Jobrad, Fahrradschuppen & Duschen
- **Events:** After-Work, Wandertage, Teamevents, gemeinsame Bergfreundefeiern

- **Gesundheit:** Yoga-Klassen, Fitnessraum, Gesundheits- und Nachhaltigkeitswochen, Sportgruppen
- **Entwicklung:** Stärkenorientierung, offene und wertschätzende Unternehmenskultur mit vielen Gestaltungsmöglichkeiten, Sprachkurse, Ausbilderschein, zertifizierter IHK Business Manager, internes Führungskräfteprogramm, Coaching
- **Goodies:** Shoprabatt, Verkauf von B-Ware, betriebliche Altersvorsorge

Wenn wir Dein Interesse geweckt haben, freuen wir uns auf Deine Online-Bewerbung.

Jetzt Bewerben