



**BERG
FREUNDE**



Customer Service Backoffice Agent (Level 2) (m/w/d)

Du behältst auch bei komplexen Kunden- und Auftragsfällen den Überblick und findest passende Lösungen? Dann verstärke ab Februar unser Kundenservice-Team im Backoffice und übernimm anspruchsvolle Vorgänge und Sonderfälle.

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 beantwortest interne und externe Anfragen und reagierst auf Kundenbewertungen über verschiedene Bewertungsportale.
- Du prüfst und bearbeitest komplexe Aufträge vor dem Versand und nimmst bei Bedarf manuelle Anpassungen vor.
- Du beauftragst Paketstopps bei unseren Versanddienstleistern.
- Du bearbeitest Rechnungskorrekturen und weitere Sonderfälle im Backoffice.
- Du klärst Problemfälle eigenständig und findest passende Lösungen.
- Du erkennst mögliche Betrugsfälle, leitest die notwendigen Schritte ein und arbeitest bei Bedarf mit externen Stellen zusammen.

- Du unterstützt unsere Support Agents bei fachlichen Fragen und anspruchsvollen Kundenfällen.

Das bringst Du mit

- Du verfügst über mindestens drei Jahre Erfahrung im Umgang mit Kund:innen, beispielsweise im Kundenservice oder Einzelhandel. Alternativ bringst Du mindestens zwei Jahre Erfahrung im Bergfreunde Kundenservice oder eine kaufmännische Ausbildung mit.
- Du hast eine schnelle Auffassungsgabe, arbeitest Dich zügig in komplexe Sachverhalte und neue Prozesse ein und setzt Veränderungen schnell und sicher um.
- Du arbeitest selbstständig und lösungsorientiert, triffst auch in komplexeren Fällen gute Entscheidungen und gehst dabei wirtschaftlich und verantwortungsvoll mit Deinen Entscheidungsspielräumen um.
- Du nutzt digitale Anwendungen sicher und routiniert und verfügst über Grundkenntnisse in Excel.
- Du verfügst über sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift und kannst Dich auch auf Englisch sicher verständigen. Weitere Sprachkenntnisse sind von Vorteil.
- Du wohnst in Deutschland und kannst während Deiner Einarbeitung ein bis drei Tage vor Ort in Kirchentellinsfurt sein. Anschließend erwarten wir Dich mindestens einmal pro Quartal in unserem Büro.

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 Bergfreunde feiern
- **Gesundheit:** Yoga-Klassen, Fitnessraum, Gesundheits- und Nachhaltigkeitswochen, Sportgruppen
- **Entwicklung:** Stärkenorientierung, offene und wertschätzende Unternehmenskultur mit vielen Gestaltungsmöglichkeiten, Sprachkurse, Ausbilderschein
- **Goodies:** Shoprabatt, Verkauf von B-Ware, betriebliche Altersvorsorge

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

Jetzt Bewerben