Wegbereiter für die Digitale Transformation gesucht

„Wir sind das Start-up mit 95 Jahren Erfahrung“:

Der FP-Konzern ist Experte für sicheres Mail-Business und sichere digitale Kommunikationsprozesse. Als international agierendes börsennotiertes Unternehmen mit Hauptsitz in Berlin bieten wir integrierte Lösungen rund um Kommunikations- und Dokumentenprozesse – sowohl physisch als auch digital.

Zur Unterstützung unserer **technischen Servicehotline** suchen wir **ab sofort** einen engagierten Mitarbeiter im

Customer Service / 1st Level Support (w/m/x)

Francotyp-Postalia Vertrieb und Service GmbH / Headquarter Berlin
(Umzug nach Hennigsdorf in Planung)
- zunächst befristet bis 31.08.2021 -

Callcenter gibt es wie Sand am Meer,
warum sollten Sie ausgerechnet zu uns wollen?

- ✓ Sie arbeiten in einem überschaubaren, schon fast familiären Team.
- ✓ Zukunftssicherer Arbeitsplatz beim deutschen Marktführer für Frankiermaschinen – wir bauen nicht nur die besten Postbearbeitungssysteme, wir bieten auch den besten Service!
- ✓ Flache Hierarchien und schnelle Entscheidungswege – der direkte Draht in der Kommunikation wird hier groß geschrieben.
- ✓ Individuelle Einarbeitung – entsprechend Ihren Vorkenntnissen werden Sie zielgerichtet von unseren Erfahrungsträgern begleitet und eingearbeitet.
- ✓ Keine Call-Time-Vorgaben, weil wir kein durchgetaktetes Callcenter sind, sondern eine kompetente technische Hotline.
- ✓ Work-Life-Balance – keine Schichtarbeit, geregelte Arbeitszeiten, 38h-Woche, keine Wochenendarbeit, angenehme Büroatmosphäre, überdurchschnittliche Entlohnung und Team-Events.
- ✓ 30 Tage Urlaub; Urlaubs- und Weihnachtsgeld, altersvorsorgewirksame Leistungen
- ✓ Kostenlose Getränkeversorgung
- ✓ Ein Haustarifvertrag in Anlehnung an den Flächentarifvertrag der IG Metall

Wegbereiter für die Digitale Transformation gesucht

Womit Sie uns überzeugen:

- ✓ Eine erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung und Erfahrungen im direkten, telefonischen Kundenkontakt als Customer Care Agent zeichnen Sie aus.
- ✓ Sie kennen sich idealerweise mit Hardwareprodukten im Bereich Büroausstattung aus und das Gebiet der Netzwerktechnologie ist für Sie kein absolut neues Terrain.
- ✓ Sie besitzen die besondere Eigenschaft, Probleme am Telefon zu verstehen und mit Ihrer ausgeprägten Empathie die Sorgen und den Gemütszustand des Kunden wahrzunehmen und adäquat zu betreuen – Deeskalation ist für Sie kein rotes Tuch, sondern Passion.
- ✓ Sie sind kreativ, gehen auch gern neue Wege und verfügen über ein hohes kommunikatives Geschick.
- ✓ Sie verfügen über gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift, verhandlungssichere Deutschkenntnisse setzen wir voraus.

Woran Sie mit uns arbeiten:

- ✓ Sie sind der erste Ansprechpartner unserer Kunden, wenn mal was nicht so funktioniert, wie es im Idealfall sein sollte – d. h. Sie werden kontaktiert (Telefon-/Mail-Hotline), wenn man Sie und Ihr Know-How braucht – das können technische Fragen, Hilfe bei Installationen, Reklamationen aber auch komplizierte Herausforderungen sein.
- ✓ Sie haben ein Ohr für die Probleme des Kunden, nehmen diese auf und bieten Lösungsszenarien für die individuellen Herausforderungen an – unterstützt werden Sie dabei von einer umfassenden Fehlerdatenbank und natürlich dem vorhandenen Know-How im Team.
- ✓ Parallel halten Sie die Kundendatenbank aktuell – denn eine korrekte Ansprache ist Wertschätzung und Wettbewerbsvorteil – und informieren unsere Servicetechniker auch über diesen Weg über kundenspezifische Besonderheiten.
- ✓ Sollte es einmal etwas kniffeliger werden: rechtzeitige und zielgerichtete Eskalation von technischen Herausforderungen an unseren 2nd Level Support.

Gestalten Sie unseren Transformationsprozess mit! Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung per E-Mail.

fp-francotyp.com

FRANCOTYP-POSTALIA HOLDING AG

Carola Hilbig
Prenzlauer Promenade 28
13089 Berlin

030/ 220 660 216
jobs@francotyp.com