

Customer Support Manager

Du hast ein Talent für empathische Kommunikation, behältst auch in stressigen Situationen den Überblick und möchtest aktiv dazu beitragen, den Kundenservice auf ein neues Level zu heben?

Dann komm zu Soobr – einem innovativen Softwareunternehmen, das mit datengetriebener Technologie das Facility Management neu denkt.

Durch die Kombination von Algorithmen und menschlicher Expertise revolutionieren wir die Reinigungsprozesse, fördern Transparenz und Fairness und setzen neue Maßstäbe. Unser geografischer Schwerpunkt liegt auf Zentraleuropa, mit der Soobr AG in Bern (Schweiz) und der Soobr GmbH in Hamburg (Deutschland).

Das erwartet dich:

Du arbeitest eng mit den Customer Success Managern, dem Produkt-Team und der Entwicklung zusammen und bist für folgende Aufgaben verantwortlich:

- Bearbeitung und Lösung von Kundenanfragen per Ticketsystem sowie direktem Support via Telefon, Chat und E-Mail
- Aktualisierung und kontinuierliche Verbesserung der Wissensdatenbank, Supportprozesse und eingesetzten Tools
- Unterstützung der Kunden durch individuelle Schulungen und Begleitung im Onboarding sowie im laufenden Betrieb
- Zusammenarbeit mit dem Produkt-Team bei der Dokumentation von Kundenfeedback und Unterstützung des Entwickler-Teams beim Testen neuer Features
- Spezifikation von Produktanforderungen inklusive der Begleitung bei der Umsetzung
- Schulungen für Kunden und Mitarbeiter planen und durchführen

Das bringst du mit:

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung und/oder Weiterbildung im Facility Management
- Kommunikationsstärke und Freude am direkten Austausch mit Kunden – du trittst professionell auf und bleibst auch in anspruchsvollen Situationen ruhig und lösungsorientiert
- Ausgezeichnete Deutschkenntnisse in Wort und Schrift sind Voraussetzung, Englisch fließend, Französisch von Vorteil
- Begeisterung für digitale Lösungen, technisches Verständnis, Engagement und Zuverlässigkeit zeichnen dich aus
- Selbstständige und strukturierte Arbeitsweise sowie hohe Eigeninitiative runden dein Profil ab

Das bieten wir dir:

- Umfassende Einarbeitung, damit du schnell zum Experten für unser Produkt wirst
- Abwechslungsreiche Aufgaben mit viel Entwicklungspotenzial in einem dynamischen Umfeld
- Spannende Kundenprojekte im In- und Ausland – Internationalität, die begeistert
- Ein motiviertes, junges Team mit offener Unternehmenskultur und der Vision, das Facility Management zu revolutionieren

Let's talk!

Möchtest du Teil unseres Teams werden?

Sende uns einfach deine Unterlagen an info@soobr.com.

Wir freuen uns auf dich!

