



Gemeinsam Ziele erreichen

SERAFE AG ist die neue Schweizerische Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühr mit Sitz in Fehraltorf. Wir starten am 1. Januar 2019 mit dem operativen Betrieb und suchen zur Ergänzung des neuen Teams Customer Care per 1. Dezember 2018 oder nach Vereinbarung mehrere engagierte, überzeugende und kommunikative Persönlichkeiten als

Sachbearbeiter Customer Care 2nd Level m/w (50% - 100%)

In dieser neu geschaffenen, vielseitigen Position sind Sie direkt der Leiterin Customer Care unterstellt. Sie sind für die Sicherstellung einer effizienten und effektiven Beratung der Kunden sowie als professionelle Visitenkarte am Telefon für eine hohe Kundenzufriedenheit mitverantwortlich.

Ihre Aufgaben

- Entgegennahme, Bearbeitung und selbstständige Lösungsfindung von Kundenanliegen
- Entgegennahme und Behandlung von Beschwerden
- Rasche und korrekte Weiterleitung von Anfragen, die nicht selbständig bearbeitet werden können
- Erfassung der Kunden-Interaktion sowie Stammdatenpflege im Kernsystem
- Bearbeiten von schriftlichen Kundenanfragen
- Diverse Nachforschungen und Abklärungen
- Mitarbeit in Projekten



Ihr Profil

- Abgeschlossene Grundausbildung (KV oder Handel)
- Weiterbildung im Kundendialog-Management, z.B. Call Center-Agent, beziehungsweise Erfahrung als Telefonist/in oder in der direkten Kundenberatung
- Sehr gute Anwenderkenntnisse der MS Office-Palette
- Eine Landessprache (D/F/I) als Muttersprache und mindestens eine zweite Landessprache mit sehr guten mündlichen und schriftlichen Kenntnissen (Kandidaten mit guten Französischkenntnissen werden bevorzugt)

Um in dieser anspruchsvollen Funktion erfolgreich zu sein, bringen Sie idealerweise mehrjährige Berufspraxis aus der Kundenberatung mit. Ihre engagierte, ausdauernde, selbstsichere Persönlichkeit wird durch eine sehr organisierte, selbständige, speditive und genaue Arbeitsweise ergänzt.

Sie sind eine kommunikative und leistungsorientierte Persönlichkeit mit hoher Sozialkompetenz und mit ausgeprägter Kundenorientierung. Es ist Ihnen ein Anliegen, von Vertrauen geprägte Kundenbeziehungen aufzubauen, zu pflegen und zu erhalten. Mit Überzeugungskraft und Begeisterung treten sie für unsere Dienstleistungen ein, haben ein gutes Gespür für die verschiedenen Kundenbedürfnisse und finden dafür massgeschneiderte, umsetzungsfähige Lösungen. Flexibilität, Freude am telefonischen Kundenkontakt und ein gesunder Drive, das Geschäft voranzutreiben gehören ebenso zu Ihrer Persönlichkeit, wie Teamspirit und ein geduldiges, diplomatisches Wesen.

Ihre Chance

Bei SERAFE AG erwartet Sie ein junges, sich im Aufbau befindendes, modernes, angenehmes und produktives Umfeld sowie eine anspruchsvolle, vielseitige Aufgabe. Selbstverständlich werden Sie sorgfältig in das neue Aufgabengebiet eingeführt. Ihre Arbeitszeit: Von Montag bis Freitag jeweils 08.00 bis 18.00 Uhr.

Bewerbung

Interessiert? Dann packen Sie gleich heute diese einmalige Chance, Teil unseres jungen Unternehmens zu werden. Eine schlanke Aufbauorganisation sowie direkte und offene Kommunikationswege gehören zu unserer Unternehmenskultur - wir freuen uns auf Sie!

Bewerben Sie sich online mit Ihren vollständigen, aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen inklusive Foto, Pensumwunsch (mind.50%) und Gehaltsvorstellung. Für telefonische Auskünfte zu dieser spannenden Position steht Ihnen unsere Leiterin Customer Care, Tamara Rüefli, unter 044 956 21 15 gerne zur Verfügung.

Für diese Vakanz berücksichtigen wir ausschliesslich Direktbewerbungen.