

CUSTOMER CARE MANAGER LADEINFRA- STRUKTUR & SERVICE OPERATIONS (M/W/D)

DU hast Lust etwas zu reißen und die Welt ein Stückchen besser zu machen?
DU bist der Mensch, der ruhig bleibt, wenn andere hektisch werden?
DU kannst Kunden ernst nehmen, ohne dich aus der Ruhe bringen zu lassen?
Und DU hast Lust, Service nicht nur zu machen, sondern wirklich zu leben?

Dann bist du bei FIRMENLADEN genau richtig!

FIRMENLADEN steht für skalierbare, intelligente und nachhaltige Energie- und Ladelösungen für Unternehmen. Wir betrachten dabei nicht nur den Fuhrpark der Unternehmen, sondern auch die Spezifikationen der Standorte, um eine ganzheitliche Steigerung der Energieeffizienz, Erfüllung von Umweltvorgaben und umfassende E-Mobilitätslösungen zu ermöglichen. Und vor allem steht FIRMENLADEN für ein dynamisches, motiviertes Team, welches jeden Tag kunden- & lösungsorientiert und mit Begeisterung bei der Arbeit ist. Zur Verstärkung unseres Teams, suchen wir eine/n **Customer Care Manager & Service Operations (M/W/D)**.

Du bist eine wichtige Anlaufstelle für unsere Kunden und internen Teams. Du hörst zu, sortierst, priorisierst und findest Lösungen. Du verstehst Customer Care nicht als reines Abarbeiten von Tickets, sondern als Haltung: freundlich, verbindlich, klar und lösungsorientiert.

Dein Know-How überzeugt

- Du hast Erfahrung in Customer Care, Kundenservice, technischem Support, Serviceinnendienst, Customer Success oder einer vergleichbaren Rolle.
- Du hast Freude am Kontakt mit Kunden und verstehst Service als echte Haltung.
- Für dich bedeutet „Kunde ist König“ nicht blindes Ja-Sagen, sondern Verantwortung, Verbindlichkeit und der Wille, die bestmögliche Lösung zu finden.
- Du erkennst, wenn ein Problem nicht nur einmalig ist, sondern ein Prozess verbessert werden sollte.
- Du kannst priorisieren und bist bereit, auch mal den Meter mehr zu gehen, wenn es darauf ankommt.
- Du hast ein gutes Verständnis für digitale Systeme und arbeitest dich schnell in neue Tools, Portale und Prozesse ein.
- Erfahrung mit ERP-, CRM-, Ticket- oder Backend-Systemen ist von Vorteil.
- Erfahrung im Umfeld Ladeinfrastruktur, Energie, Mobilität, SaaS, technische Dienstleistungen oder Fuhrpark ist ein Plus, aber kein Muss.
- Du sprichst Deutsch auf C1-Niveau und kannst dich sicher auf Englisch verständigen.

FIRMENLADEN

FIRMENLADEN GmbH | Frickenhäuserstraße 18 | 97340 Segnitz
E-Mail: werde.firmenlader@firmenladen.de
Tel: +49 9332 59350-24

BEWIRB
DICH JETZT!

CUSTOMER CARE MANAGER LADEINFRA- STRUKTUR & SERVICE OPERATIONS (M/W/D)

Deine Aufgaben

- Du bearbeitest Kundenanfragen rund um Ladeinfrastruktur, FIRMENLADENPortal, Ladekarten, Abrechnung und digitale Prozesse lösungsorientiert und verbindlich.
- Du sorgst dafür, dass Kunden sich ernst genommen fühlen und schnell verstehen, wie es weitergeht.
- Du kommunizierst freundlich, klar und verbindlich, auch wenn ein Thema kompliziert oder dringend ist.
- Du nimmst Reklamationen und Probleme nicht persönlich, sondern lösungsorientiert an.
- Du verstehst dich auch intern als Dienstleister: Wenn der Vertrieb Aufträge gewinnt oder ein Team Unterstützung braucht, hilfst du dabei, Dinge möglich zu machen.
- Du erkennst wiederkehrende Fragen oder Probleme und bringst Ideen ein, wie Abläufe effizienter werden können.
- Du stimmst dich eng mit Operations, Technik, Vertrieb, Projektmanagement und externen Partnern ab.
- Du bringst dich aktiv in die Weiterentwicklung unseres Customer-Care-Bereichs ein.

Darauf kannst du dich bei FIRMENLADEN freuen

- **Kundenservice mit echtem Impact:** Deine Arbeit entscheidet mit darüber, ob Fuhrparks reibungslos laden, abrechnen und arbeiten können.
- **Mehr als Ticketbearbeitung:** Du löst nicht nur Fälle, sondern erkennst Muster, bringst Verbesserungen ein und machst Abläufe besser.
- **Ein Team, das Menschen braucht, die mitdenken:** Wir suchen keine reine Weiterleitungsstelle, sondern jemanden, der Verantwortung übernimmt.
- **Ein Markt mit Rückenwind:** Ladeinfrastruktur, Elektromobilität, Digitalisierung und KI treffen bei uns täglich aufeinander.
- **Verantwortung im Alltag:** Wer Themen sauber übernimmt, bekommt bei uns Vertrauen und Gestaltungsspielraum.
- **Lernen im Wachstum:** Du bist Teil eines Unternehmens, das sich weiterentwickelt und Menschen braucht, die mitdenken.
- **Teamspirit ohne Hochglanzfassade:** Kaffee, Wasser, gemeinsame Events und Menschen, die wirklich etwas bewegen wollen. Kein Benefit-Theater, sondern ein Umfeld, in dem Leistung gesehen wird.

FIRMENLADEN

FIRMENLADEN GmbH | Frickenhäuserstraße 18 | 97340 Segnitz
E-Mail: werde.firmenlader@firmenladen.de
Tel: +49 9332 59350-24

BEWIRB
DICH JETZT!