



## Teamleiter Customer Service DACH (m/w/d)

ab sofort | in Vollzeit | in Stuttgart

### WER WIR SIND:

Wir sind internetstores – der führende Spezialversender für Bike- und Outdoor-Produkte in Europa. 2003 gestartet, gehören wir heute mit über 40 Online-Shops sowie 4 stationären Stores, mehr als 2 Mio. Seitenaufrufen pro Tag und einer unschlagbaren Produktauswahl zu den größten und profitabelsten E-Commerce Unternehmen. Wir sind Fahrrad.de, Bikester, Brügelmann, Probikeshop, CAMPZ und Addnature und wir haben nur ein Ziel: Unseren Kunden aus 16 verschiedenen Ländern jeden Tag qualitative Produkte und neueste Trends zu den besten Preisen zur Verfügung zu stellen und ihnen ein tolles Einkaufserlebnis zu bieten!

Du willst Teil dieser Erfolgsgeschichte sein und hinter den Kulissen eines internationalen Onlinehändlers an unserem Wachstum mitarbeiten? Dann bewirb dich bei uns, mehr als 550 motivierte Kollegen und Kolleginnen in Stuttgart, Esslingen, Berlin, Düsseldorf, Lyon und Stockholm freuen sich auf dich!

### WORUM ES GEHT:

Als Teamleiter Customer Service DACH (m/w/d) arbeitest du gemeinsam mit deinem Team daran unseren Service kontinuierlich zu verbessern. Du verantwortest die operative Steuerung des Tagesgeschäftes in den Bereichen Inbound Verkauf, After Sales und Technischer Kundenservice. Du sorgst für das erfolgreiche Onboarding neuer Kollegen/innen und die ständige Weiterentwicklung des Teams. Eigene Impulse und kreative Vorschläge bringst du dabei gerne und gewinnbringend ein. Zu deinen Aufgaben gehören darüber hinaus auch die Entwicklung von Trainings und das Monitoring der Ergebnisse.

### DEINE AUFGABEN:

- Fachliche Führung und Förderung der Mitarbeiter sowie Ansprechpartner des Managements
- Entwicklung und Sicherstellung von Effizienz- und Qualitätszielen und Reportings
- Umsetzung von Trainingsprogrammen in den Bereichen Softskills, Salestechniken, Prozesse und IT-Systeme in enger Abstimmung mit dem Director Customer Service
- Implementierung eines Kennzahlensystems zur Messung der Trainingserfolge und der Erreichung spezifischer Team-KPIs
- Optimierung der Servicelevel, Entwicklung neuer Lösungswege und Qualitätsstandards sowie kontinuierliche Optimierung der Prozesse im Hinblick auf Kundenzufriedenheit

### WAS DU MITBRINGEN SOLLTEST:

- Abgeschlossenes betriebswirtschaftliches Studium oder vergleichbare abgeschlossene kaufmännische Ausbildung
- Mehrjährige Berufserfahrung im Bereich Customer Service
- Erste Erfahrung in der Führung von Mitarbeitern oder im Projektmanagement
- Gutes technisches Verständnis und ausgeprägte IT Affinität, idealerweise Erfahrung im Umgang mit den gängigen Customer Service Systemen
- Umsetzungsstärke und Eigeninitiative ebenso wie Begeisterungsfähigkeit und Empathie
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift

### WAS DICH ERWARTET:

Ein spannender Job in einem schnell wachsenden Unternehmen im Herzen von Stuttgart. Wir bieten dir einen verantwortungsvollen Job mit Gestaltungsspielraum, attraktive Angebote auf unser komplettes Produktsortiment, günstiges Bikeleasing, umfassende Corporate Benefits, internationale Kollegen in allen Bereichen sowie vielfältige Sportangebote.

### DEIN ANSPRECHPARTNER:

Svenja Nilsson, HR Manager | Friedrichstraße 6, 70174 Stuttgart | (+49) 0711/93305-148 | [job@internetstores.de](mailto:job@internetstores.de) | [internetstores.de](http://internetstores.de)