



KOSMOS



KOSMOS & YOU bündelt unsere Endkundengeschäfte und wir bauen das B2C-Geschäft mit hoher Priorität aus. Somit ist **KOSMOS & YOU** wichtiger Zweig eines erfolgreichen, internationalen und zukunftsorientierten Medienunternehmens. Wir entwickeln zielgruppenorientierte, innovative Produkte, Kinder- und Jugendbücher, Ratgeber, Experimentierkästen, Spiele sowie digitale Medien.

Für unseren Standort **Stuttgart** suchen wir ab sofort einen

Customer-Service-Manager (m/w/d)

in Vollzeit/ Teilzeit (mindestens 50%)/ teilmobiles Arbeiten möglich

Ihre Aufgaben:

- Sie sind für unsere Kundenservice-Aktivitäten verantwortlich
- Sie steuern unsere Dienstleister des 1st- und 2nd-Level-Supports und sind Ansprechpartner sowie Schnittstelle zu angrenzenden Abteilungen
- Sie entwickeln individuelle und passende Kundenlösungen in Zusammenarbeit mit Dienstleistern sowie den Kollegen für Reklamationen, Ersatzteilbestellungen und Service-Anfragen
- Die Analyse, Auswertung und Weiterentwicklung der Kundenservice-Prozesse sowie des Ticketsystems sind integraler Bestandteil Ihrer Verantwortlichkeiten
- Sie sind das Sprachrohr des Kunden und behalten dabei die wirtschaftlichen Belange stets im Blick
- Sie erkennen Potenziale und stellen kontinuierliche Prozess- sowie Schnittstellenverbesserungen sicher

Ihr Profil:

- Sie verfügen über eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung, z. B. als Medienkaufmann/ Medienkauffrau Digital & Print, Kaufmann/ Kauffrau für Büromanagement, Bürokommunikation, Marketing (m/w/d), ein Studium, z. B. im Bereich Betriebswirtschaftslehre (BWL) oder eine vergleichbare Qualifikation
- Sie bringen Erfahrungen im Bereich Kundenservice/ Customer Support und eine hohe Service- und Dienstleistungsorientierung mit
- Sie sind belastbar, empathisch und verfügen über ein hohes Maß an Selbstständigkeit, Kommunikationsstärke sowie Verantwortungsbewusstsein
- Ganzheitliches, strategisches und kennzahlenbasiertes Denken zeichnen Sie aus
- Sie behalten auch in turbulenten Zeiten stets den Überblick und Ihr Auftreten ist selbstbewusst, freundlich und verbindlich
- Sie beherrschen Englisch in Wort und Schrift

Freuen Sie sich auf eine vielseitige Aufgabe mit tollen Marken und Produkten in einem dynamischen Arbeitsumfeld. Wir schätzen die Arbeit in kleinen Teams mit kurzen Entscheidungswegen und flachen Hierarchien.

WEITERE VORTEILE

✓ FLEXIBLE ARBEITSZEITEN

✓ BETRIEBLICHE ALTERSVORSORGE

✓ TEAMGEIST UND GUTES ARBEITSKLIMA

✓ BEZUSCHUSSUNG FÜR DAS JOBTICKET IM ÖFFENTLICHEN NAHVERKEHR

✓ KOSTENLOSER KAFFEE UND WASSER, SOWIE ESSENGELDZUSCHUSS

✓ GESUNDHEITSFÖRDERUNG

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung mit Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins und Ihrer Gehaltsvorstellung per E-Mail an: karriere@kosmos.de.

Gerne beantwortet Ihnen unsere Personalreferentin Stella Götz offene Fragen.

(Kosmos & You steht für Vielfalt und Diversität. Aufgrund besserer Lesbarkeit wird im Text die maskuline Form gewählt.)

KOSMOS
& YOU

Kosmos & You GmbH
Pfizerstr. 5-7 • 70184 Stuttgart
www.kosmos.de