



Unser Unternehmen ist mit über 270 Lebensmittelmärkten, 170 Baguette-Filialen und eigenen Produktionsbetrieben einer der größten Arbeitgeber in Tirol. Als nachhaltig wirtschaftendes Unternehmen zählen **Verantwortung, Vertrauen, Innovationsstärke, Teamarbeit und Chancengleichheit** zu unseren zentralen Werten.

Wir verstärken unser Team und suchen für unser Service Center in Völs eine

Fachliche Leitung Kundenservice (m/w)

Vollzeit

Ihre Aufgaben

- Sie bearbeiten eingehende Anfragen von KundInnen auf diversen Kanälen.
- Sie sind zuständig für die Weiterentwicklung des CRM Systems Microsoft Dynamics als zentrales Tool für die Abwicklung des gesamten Kundenservices.
- Sie definieren und erarbeiten Kommunikationsstandards und Service Level Agreements im Kundenservice.
- Bei geplanten Werbeaktivitäten oder Spezialthemen stimmen Sie sich mit der jeweiligen Fachabteilung ab, koordinieren die Kommunikation untereinander und planen die Bearbeitung daraus folgender Kundenanfragen.
- Sie entwickeln und aktualisieren ein Kundenservice-Handbuch, pflegen Wissensartikel und erarbeiten entsprechende Vorlagen in MS Dynamics.
- Sie arbeiten bei Projekten in Zusammenhang mit dem Kundenservice mit (z.B. Einführung Chatbot).

Ihr Profil

- Sie verfügen über eine abgeschlossene wirtschaftliche Ausbildung (Matura, Bachelor).
- Idealerweise bringen Sie erste Berufserfahrung mit direktem Kundenkontakt mit.
- Sie haben sehr gute Kenntnisse der MS-Office-Programme inkl. CRM-Systemen.
- Zu Ihren Stärken zählen absolute Diskretion, Loyalität, sowie eine ausgeprägte Organisations- und Koordinationsfähigkeit.
- Sie sind eine sehr empathische und kommunikative Persönlichkeit und verstehen es auf die individuellen Kundenbedürfnisse einzugehen.
- Vernetztes Denken und eine hohe Lösungs- und Serviceorientierung runden Ihr Profil ab.
- Sie bringen aktives Interesse für die verschiedenen Unternehmensbereiche mit und können somit ideal auf die vielfältigen Anfragen eingehen.

Ihre Chance

Sie wollen gerne am erfolgreichen Wachstum eines Tiroler Familienunternehmens teilhaben und schätzen einen sicheren Arbeitsplatz in einer beständigen Branche. Sie lieben das selbständige und genaue Arbeiten und möchten eine herausfordernde Tätigkeit annehmen. Auf Sie wartet ein umfassender Tätigkeitsbereich sowie ein angenehmes familiäres Betriebsklima.

Ihre Entlohnung erfolgt nach dem Kollektivvertrag für Handelsangestellte.

Das konkrete Gehalt hängt von Ihrer beruflichen Qualifikation und bisheriger Erfahrung ab und wird darauf abgestimmt.

Sie fühlen sich angesprochen? Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung unter

www.mpreis.at/mpreis/karriere/offene-stellen.