WE WANT YOU
WE WANT YOU

spized

WE WANT YOU
WE WANT YOU

LEAD OF CUSTOMER SERVICE (M/W/D) INTERNATIONAL

Ort: Köln-Ehrenfeld | not fully-remote | Start: Ab Juni 2025 in Vollzeit (40 Std./ Woche)

Das Trikot ist das Aushängeschild eines Vereins. Ein Trikot ist Liebe, Emotion, Verantwortung & Tradition. Meist haben aber nur Profiteams die Möglichkeit, ihre Trikots individuell zu gestalten.
Hier setzen wir an: Wir haben eine Plattform entwickelt, auf der Sportler*innen mit Hilfe eines 3D-Konfigurators ihr hochwertiges & individuelles Trikot gestalten können.

WHY WORK WITH US

Wir wissen, dass wir nur mit einem starken Team erfolgreich sein können!
Deshalb erwartet dich ein motiviertes und ambitioniertes Team bestehend aus A-Playern, die den Unternehmens-erfolg vorantreiben. Aber auch sonst soll es dir an nichts fehlen:

- Hochwertige Ausstattung, flexible Arbeitszeiten & hybrides Arbeiten (kein Remote-Only)
- Modernes Büro im Industrial-Design im Herzen von Ehrenfeld
- Spannende Projekte und Platz für deine Ideen & Vorschläge
- Strukturiertes Onboarding mit persönlichem Buddy an deiner Seite
- Sportliche, lockere Atmosphäre im spized-Team dank gemeinsamer Team-Aktivitäten

WHAT WOULD YOU DO

Als zentrale Ansprechperson für unseren internationalen Kundendienst gestaltest du nicht nur Abläufe effizienter, sondern entwickelst auch Strategien, um die Zufriedenheit und Treue unserer Kund:innen nachhaltig zu stärken.

- Du leitest und entwickelst ein international aufgestelltes Customer Relations-Team, förderst Teamgeist und eine kundenorientierte Kultur durch regelmäßiges Feedback und Coaching
- Du entwickelst und implementierst internationale Kundenservice-Strategien, analysierst Feedback und Trends und setzt gezielte Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Loyalität um
- Du entwickelst KPIs und optimierst Prozesse, Tools und Systeme zur Effizienzsteigerung und Verbesserung der Kundenerfahrung
- Du sorgst dafür, dass komplexe Kundenanliegen effizient gelöst werden können – durch passende Methoden und stetige Optimierung der Prozesse
- Du bist im engen Austausch mit Operations, Sales und CRM, um gemeinsam unsere Customer Experience und Kundenbindung stetig zu optimieren
- Du erstellst regelmäßige Reports für die Geschäftsführung und identifizierst proaktiv Möglichkeiten zur Verbesserung und Innovation im Kundenservice

WHO YOU ARE

- Du bringst mehrjährige praktische Erfahrung im Customer Service mit und hast mind. 2 Jahre Erfahrung in der Führung von internationalen Teams
- Du sprichst fließend Englisch und Deutsch und verstehst es, kulturelle und sprachliche Unterschiede souverän zu navigieren
- Du bist Profi im Umgang mit gängigen Customer Service-Plattformen, CRM Systemen & Support Tools und hast Erfahrung mit Workflows
- Du arbeitest datenbasiert, kennst KPIs und nutzt Kundenfeedback, um Prozesse und Qualität gezielt zu verbessern

BECOME A PART OF OUR TEAM!

Bewerbe dich in nur 5 Minuten über den Bewerberfragebogen auf unserer Homepage oder schick uns deinen Lebenslauf und ein kurzes Motivationsschreiben mit deiner Gehaltsvorstellung & Einstiegsdatum per E-Mail an: **LINDA STRAUCH // TRANSFERMARKT@SPIZED.DE**