



Remote

Customer Service Manager*in (w/m/d)

Mit jedem installierten Wingfield Court wächst die Komplexität flächendeckend glückliche Kund*innen hervorzubringen. Um nachhaltig skalieren zu können, suchen wir Customer-Success-Garanten für unser Serviceteam, mit denen wir unsere Erfolgsstory gemeinsam weiterschreiben können.

Was dich erwartet.

Als Bindeglied zwischen unseren Kund*innen und unserer Produktentwicklung, wirst Du einerseits Support-Anfragen aufnehmen, Probleme lösen und Feedback strukturieren, andererseits aber auch maßgeblichen Einfluss auf unsere Prozesse und Ansätze im Customer Success Management haben. Als Service Manager*in wirst du außerdem...

- unsere Service-Kanäle (Chats, E-Mails, Hotline) betreuen und dabei eingehende Support-Fälle bearbeiten, aber häufig auch Erstgespräche mit potenziellen Kund*innen führen.
- unsere Kund*innen remote bei der Installation unterstützen, Onboardings mit Neukund*innen führen und anschließende Kick-off-Phasen eng begleiten.
- Product Bugs reporten und dringende Probleme an unser Entwicklerteam weiterleiten.
- für den Ablauf und die Organisation der Wingfield LK-Ligen und LK-Matches verantwortlich sein.
- eigenständig Reportings zur Kundenzufriedenheit erstellen.
- Kundenfeedback strukturieren sowie eigenverantwortlich Schlüsse für unser Customer Success Management erarbeiten und mit anderen Teams umsetzen.
- dich als Teil eines kleinen Teams auch in themenübergreifenden Projekten einbinden.

Das bist Du.

- Du hast sehr gutes Tennis Know-how.
- Du bist digital-affin und hast grundlegendes technisches Verständnis.
- Du hast herausragende verbale, wie auch schriftliche Kommunikations-Skills und kannst diese auch in verhandlungssicherem Deutsch und Englisch abrufen.
- Du hast ein Auge fürs Detail und brennst auf den lösungs- und kundenorientierten Austausch mit unseren Nutzer*innen.

So bewirbst Du dich.

Du möchtest die Zukunft unseres Sports aktiv mitgestalten? Dann schließe dich uns auf unserer Mission an! Schreib uns ein paar Sätzen über dich und die Projekte, an denen Du bereits gearbeitet hast an: jobs@my-wingfield.com.

Wir freuen uns auf dich! ❤️

Was wir dir bieten.

- Flexible Arbeitszeiten und remote-freundliches Arbeitsumfeld.
- Individuelle Einarbeitung und langfristige Förderung deiner persönlichen Weiterentwicklung.
- Arbeiten in einem jungen und ambitionierten Team.
- Regelmäßige Team Events und gemeinsame Sport Sessions – zum Beispiel auf dem Tennisplatz direkt neben unserem Office.
- Flache Hierarchien mit kurzen Entscheidungswegen und Raum für eigene Ideen.
- Office-Pudel "Winnie" freut sich auf dich, solltest Du zwischendurch einmal nicht so gut drauf sein. 🐾

Über uns.

Wingfield wurde 2017 mit der Mission gegründet, die Power des Tennis durch den Einsatz innovativer Technologie, in all seinen Facetten zu entfesseln. Dabei kreieren wir außergewöhnliche User Experiences, die Tennis nachhaltig nach vorne bringen. Wingfield verbannt Frustration aus dem Training, automatisiert offizielle Wettkampfformate und macht sie on-demand verfügbar und erleichtert Menschen so den Zugang zu unserem wunderbaren Sport.

Grüße aus dem Service Team.

Wir im Service arbeiten größtenteils Remote, sind aber stets im engen Austausch mit dem Sales- und Produktentwicklungsteam. Auch wenn unserer Daily Business vom Kundenkontakt dominiert wird, hält der interdisziplinäre Austausch immer spannende Abwechslung parat. Unser oberstes Ziel sind natürlich glückliche Nutzer. Es gibt daher nichts Schöneres als ein Problem lösen zu können oder auch einfach mal ehrliches, positives Feedback von einem Kunden zu erhalten.

Wingfield GmbH

Registered Office: D 39112 Magdeburg,
Carl-Miller-Straße 6
www.wingfield.io