



Kitalino GmbH - ein Tochterunternehmen des Herder Verlages

Mitarbeiter:in Customer Care Management (w/m/d)

Hast Du Freude am Kundenkontakt in einem dynamischen Start-up? Packst Du auch gerne mit an, wenn es komplizierter wird? Perfekt! Wir kümmern uns um die digitale Kita-Arbeit von Morgen.

Wir suchen **ab Dezember 2021** Unterstützung bei der **Bearbeitung von Serviceanfragen des 1st und 2nd Level Support**. Wir bieten diese Tätigkeit vorzugsweise an unseren Standorten Berlin oder Freiburg oder auch Remote an.

KITALINO ist ein Software as a Service Unternehmen (SaaS-Unternehmen) mit Sitz in Berlin, das auf die digitale Unterstützung von frühpädagogischer Arbeit spezialisiert ist. Rund um das Kernprodukt KITALINO, die datenschutzkonforme, digitale Entwicklungsdokumentation (inklusive Familienkommunikation), werden relevante Tools für den Kita-Alltag entwickelt. Wir freuen uns auf Dich - come as you are and join our team!

Wie sehen Deine Aufgaben bei uns aus?

Deine Hauptaufgabe ist das Customer Care Management :

- Du übernimmst die direkte Bearbeitung von Anfragen unserer Kund*innen per Telefon, E-Mail und Fernwartung
- Du organisierst und aktualisierst die Kund:innendaten im bestehenden Customer Relations Management System (CRM)
- Du kümmerst Dich um die Abwicklung von Buchungen, sowie die Verwaltung von Testzugängen
- Du befasst Dich mit der Aufnahme, Klassifizierung und Analyse von Anfragen im bestehenden Ticketsystem mit unserer Entwicklung
- Du nimmst Wünsche der Kund:innen wahr und kommunizierst diese im Team
- Du pflegst eine gute, wertschätzende Kommunikation mit allen Kolleg:innen und arbeitest eng mit Vertrieb, Product Owner und Marketing zusammen
- Du wirkst beim Aufbau und der Pflege einer Wissensdatenbank mit
- Du beteiligst Dich aktiv bei der Weiterentwicklung der Strukturen, Prozesse und Systeme für unseren Kundenservice

Was erwarten wir von Dir?

- Dein Fokus liegt auf der bestmöglichen Betreuung und Zufriedenheit unserer Kund:innen
- Du arbeitest lösungsorientiert und hast ein hohes Qualitätsbewusstsein und Verantwortungsgefühl gegenüber Deiner Arbeit und den Kund:innen
- Du hast bestenfalls schon Erfahrung im Kundenservice oder ähnlichen Bereichen gesammelt und besitzt einen pädagogischen Hintergrund
- Du bringst Dich engagiert mit Deinen Ideen und Deiner Erfahrung ein
- Du bist mit Herz und Seele Teamplayer:in und arbeitest gerne mit Menschen. Du formulierst klar und verständlich, bist zudem offen und gehst auch auf andere zu, um gemeinsam die bestmögliche Lösung zu erreichen
- Dein Interesse hilft Dir, mit Deiner schnellen Auffassungsgabe rasch neue Themen zu adaptieren.

Was Dich bei uns erwartet?

- **Innovation:** Du arbeitest an einer dynamischen Bildungs-Plattform mit modernsten Technologien
- **Selbstorganisation:** Bei uns gibt es kein Mikromanagement und keine klassischen Hierarchien Du hast Raum zum Gestalten und Wirken. Wir leben eine innovative Arbeitskultur und eine offene sowie wertschätzende Kultur. Wir setzen Vertrauen in Dich und Deine Entscheidungen
- **Teamplay:** Echtes Miteinander im Team mit freundlichen Kolleg:innen, sowie gegenseitiger Respekt, Wertschätzung & offene Fehlerkultur sowie ein hohes Maß an sozialer Kompetenz erwarten Dich
- **Flexibilität:** Flexibles Arbeiten in Berlin, Freiburg oder Remote - Du hast die Wahl, in Voll- oder Teilzeit

Und jetzt?

Auf www.kitalino.com erfährst Du noch mehr über uns. Wenn wir Dein Interesse geweckt haben, dann freuen wir uns auf Deine Bewerbung. Bitte mit Gehaltsvorstellung und möglichem Starttermin an:

Kai Christiansen
Geschäftsführer
Kitalino GmbH

jobs@kitalino.com

Pohlstraße 20
10785 Berlin