

# Customer Success / Customer Service Agent

Online seit 14.04.2022 | 2022-04-14-778015 | Absolvent:innenjob

---

## Beschreibung

Wir glauben an Arbeit, die allen im Team Freude bereitet. Deshalb geben wir alles, damit busy-work und Orga-Chaos der Vergangenheit angehören. Mit awork stellen wir den digitalen Workplace bereit, den Teams brauchen, um Träume zu verwirklichen – und ebnen den Weg für eine erstrebenswerte Arbeitswelt in der Joy vor Work steht.

Dieser Job ist die einmalige Chance, Teil eines schnell wachsenden Tech-Startups im schönen Hamburg zu werden. awork hat sich in nur wenigen Monaten zu der europäischen Lösung für erfolgreiche Teamarbeit entwickelt und unsere User lieben das Produkt. awork wächst aktuell aus eigener Kraft 10 bis 20% jeden Monat. [?](#)

Bei unseren Kunden sind wir bekannt für unseren ausgezeichneten Support. Wir sind über diverse Kanäle (Chat, E-Mail, Telefon) zu erreichen, reagieren schnell auf Anfragen und gehen individuell auf die Herausforderungen unserer Kunden ein. Die exzellente Support-Erfahrung ist für uns ein zentraler Bestandteil von awork.

Damit unsere Kunden auch weiterhin so begeistert von unserem Support bleiben, brauchen wir dich – einen passionierten Menschen, der mit Leidenschaft anpackt, um die Probleme unserer Kunden zu lösen. Du bist lösungsorientiert, liebst es Menschen zu helfen und Kunden glücklich zu machen.

Dabei arbeitest du mit unseren Kunden auf Augenhöhe, natürlich per Du. Als Teammitglied im Customer Team ebnest du – ebenso wie der Rest von awork – den Weg in eine Arbeitswelt voller Joy.

Als Customer Success / Customer Service Agent wirst du in den ersten 12 Monaten im Support arbeiten und kannst dich dann zum Customer Success Manager weiterentwickeln, wenn du das möchtest.

Für uns ist es wichtig, dass Support bei uns keine Call-Center-Aufgabe ist. Unsere Kunden sind keine Nummern, die möglichst schnell abgearbeitet werden. Stattdessen versuchen wir immer die bestmögliche Lösung für jeden individuellen Case zu finden. Dazu nutzt du eine Vielzahl an modernen Tools (z.B. Datenbanken, Kibana, usw.) um Lösungen für ihre Probleme und Themen zu finden. Das ist die perfekte Vorbereitung für eine anschließende Tätigkeit als Customer Success Manager.

## Ihre Vorteile

- Flexible Arbeitszeit
- Mentoring-Programm
- Weiterbildungsmöglichkeiten
- Home Office
- Dienstlaptop
- Getränke

## Anforderungsprofil

Das sind deine Aufgaben:

- Du bist das Gesicht und die Stimme von awork im Austausch mit unseren Kunden.
- Du nimmst eingehende Supportanfragen entgegen und sorgst für ihre schnelle und treffsichere Analyse und Klassifizierung.
- Du unterstützt unsere Kunden im Live-Chat dabei, aufkommende Fragen zu klären.
- Am Telefon agierst du in der Beraterrolle bei jeglichen Fragen und Problemen rund um unsere Produkte.
- Du entwickelst selbstständig Lösungen für die unterschiedlichen Kundenanfragen.
- Basierend auf deinen Kundenerfahrungen erkennst und entwickelst du Verbesserungsmöglichkeiten unserer Produkte und Prozesse.
- Um das Support-Angebot weiter zu verbessern, pflegst und entwickelst du unsere Online-Dokumentationen mit hilfreichen Beiträgen.

- Nach 12 Monaten kannst du dich zum Customer Success Manager weiterentwickeln.

Das bringst du mit:

- Einfühlungsvermögen und ein starkes Interesse daran einen Beitrag zum Erfolg unserer Kunden zu leisten.
- Faszination und Begeisterung sowie technisches Verständnis für Business-Software.
- Eine schnelle Auffassungsgabe und den Willen, dich in IT- und betriebswirtschaftliche Prozesse unserer Kunden einzuarbeiten und diese zu durchdringen.
- Sehr gute Kommunikationsfähigkeit und Spaß daran, Probleme zu lösen.
- Spaß am Arbeiten im Team, Lust zu lernen und dich weiterzuentwickeln
- Du sprichst fließend deutsch, kommunizierst aber auch sicher und gerne in englisch

Unser Team freut sich auf deine Bewerbung. Lass uns wissen, ab wann du zur Verfügung stehst (wir haben es wie immer eilig) und was du gerne verdienen möchtest.


Bock? Let us know.  

## Anzeigendaten

Art der Beschäftigung	<b>Absolvent:innenjob</b>
Zeitraum der Beschäftigung	<b>Vollzeit (befristet)</b>
Bewerbungslink	<a href="https://www.awork.io/awork-jobs/%f0%9f%a7%91%f0%9f%9a%92-customer-success-service-agent-m-w-d/">https://www.awork.io/awork-jobs/%f0%9f%a7%91%f0%9f%9a%92-customer-success-service-agent-m-w-d/</a>

---

## Firmenkontaktdaten

Firmenname	awork GmbH
Standort	Colonnaden 41 20354 Hamburg,
Kontaktperson	<b>Herr Jonas Stock</b>
Telefon	 <b>+491708882650</b>

E-Mail


 [jonas@awork.io](mailto:jonas@awork.io)

Webseite

<http://www.awork.com>

## Kontakt

Herr Jonas Stock

 +491708882650

 [jonas@awork.io](mailto:jonas@awork.io)



## Einsatzort



<http://www.awork.com>

Colonnaden 41  
20354 Hamburg,