



## — Senior Agent Berlin im Customer Service (m/f)

Berlin, Germany

*Vollzeit*

### Über COUP:

COUP bringt den Fahrspaß zurück ins urbane Verkehrsleben. Wir sind eine 100 prozentige Tochter der Robert Bosch GmbH, die im August 2016 in Berlin mit eScooter-Sharing ein neues Geschäftsfeld im Bereich Mobility Services gestartet hat. Unsere Elektroroller Flotte bringt Zeitersparnis und ist eine gute Ergänzung zum bestehenden innerstädtischen Mobilitätsangebot.

Die eScooter sind in Berlin, Paris und Madrid rund um die Uhr verfügbar, einfach zu finden, zu buchen und zu fahren. Wir bieten unseren Kunden eine individuelle und günstige Alternative zu öffentlichen Verkehrsmitteln und dem Auto im Stadtverkehr.

### Wir freuen uns dich einzustellen, wenn dich Folgendes ausmachst:

- Kommunikations- und Kontaktstärke sowie vorbildliches Auftreten
- Service-Erfahrung (Call-Center, Gastronomie, Einzelhandel, Event o. ä.)
- Kunden- und zielorientierte Arbeitsweise
- Erfahrungen als Teamleitung / Senior Customer Service Agent
- Motivation im Team zu arbeiten
- Freude am Kundenkontakt und der Lösung von Kundenproblemen
- Gute Kenntnisse in MS Office, insbesondere Excel
- Ausgezeichnete Deutsch-Kenntnisse und gute Englisch-Kenntnisse in Wort und Schrift

## **Was deine Aufgabenbereiche sein werden:**

- Zielorientiertes Management des deutschen Customer Service Teams mit Fokus auf die Kundenbeziehung und die Zufriedenheit unserer Nutzer
- Qualitätsmanagement
- Identifizierung von Kundenansprüchen und Weiterentwicklung unserer Services und Angebots
- Zusammenarbeit mit anderen Bereichen unseres internationalen Teams
- Dokumentation und Nachverfolgung der Aktivitäten im CRM-System

## **Was du von uns erwarten kannst:**

- Ein hochmotiviertes und erfahrenes Kundenservice Team, dass mit Leidenschaft und vollem Einsatz hinter seinen Aufgaben steht
- Die Arbeit mit den besten eScootern im Markt und bereits begeisterten Kunden
- Unser schickes Büro im Herzen Berlins
- Eine Anstellung in einem wachsenden Unternehmen mit der einzigartigen Möglichkeit, dich mit uns zu entwickeln
- Eine faire Vergütung deiner Leistung

*Wenn wir dein Interesse geweckt haben, dann schick uns deine Bewerbung an [jobs@joincoup.com](mailto:jobs@joincoup.com). Falls du noch Fragen hast melde dich gerne bei uns. Wir freuen uns auf dich.*