

Technischer Customer Support (m/w)

Our mission is to build a global platform for successful high-volume photography.

fotograf.de ist das führende Onlineshopsystem für Fotografie in Deutschland, Österreich, Frankreich und England und wird auf zwei weiteren Kontinenten erfolgreich eingesetzt. Unsere Kunden – professionelle Fotografen und große Fotografie-Unternehmen – setzen die fotograf.de Technologie ein, um Millionen Fotos (insb. von Events oder aus Schulen und Kindergärten) an ihre Kunden zu verkaufen. Hierbei erzielen unsere Kunden durch fotograf.de einen zwischen 20% und 70% höheren Gewinn als mit den analogen Methoden des Fotoverkaufs.

Eine Reihe namenhafter Business Angels wie Dr. Florian Heinemann, Christian Vollmann, Lukas Brosseder, Just Beyer, Dr. Joachim Bernecker oder Dr. Philipp Kreibohm unterstützen uns dabei, unser großes Ziel von jährlich 10 Millionen Bestellungen im Jahr 2018 zu erreichen.

Deine Mission

Bei uns handelt es sich nicht um einen typischen "Call-Center-Job". fotograf.de ist ein technisch relativ komplexes Produkt mit starkem B2B Fokus. Im Customer Service geht es bei uns daher nicht um das stupide Abarbeiten von Anfragen, sondern darum, unseren Kunden wirklich weiterzuhelfen und sie zu beraten.

Bei uns bist du Teil eines kleinen Teams, fernab der typischen Call-Center-Atmosphäre. Als Mitarbeiter im Kundenservice beantwortest du die Fragen unserer Kunden auf herzliche Weise per E-Mail oder telefonisch. Dabei übernimmst du die komplette Betreuung und bearbeitest Reklamationen.

Dein Profil

Du hast ein gutes Gespür für den Kunden und seine Bedürfnisse und Freude daran, individuelle und schnelle Lösungen im Sinne des Kunden zu erarbeiten. Zudem bringst Du folgende Voraussetzungen mit:

- Du hast einschlägige Erfahrungen im (technischen) Customer Support
- Du hast exzellente Deutschkenntnisse und sehr gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Du bist sicher im Umgang mit dem PC, hast im besten Fall Erfahrungen mit dem Tool Zendesk gemacht
- Du hast die Bereitschaft gewissenhaft, eigeninitiativ und strukturiert zu arbeiten und zu handeln
- Du besitzt ein sehr gutes technisches Verständnis
- Du zeichnest dich durch ein sicheres, sympathisches und professionelles Auftreten sowie exzellente kommunikative Fähigkeiten und eine gute Menschenkenntnis aus
- Du hast Interesse an der Fotografie, bist im besten Fall selbst fotografisch tätig
- Last but not least: Du passt auch persönlich sehr gut ins Team

Unser Angebot

- Spannende Aufgaben mit attraktiven Perspektiven in einem innovativen und schnell wachsenden Unternehmen
- Reichlich Eigenverantwortung und Gestaltungsfreiräume für deine Ideen und dein Engagement
- Flache Hierarchien mit kurzen Entscheidungswegen und eine sympathische internationale Unternehmenskultur
- Ein tolles Büro im schönen Prenzlauer Berg
- Kostenlose Getränke, gesunde Snacks, Müsli und spannende Teamevents

Das ist die Herausforderung, die du suchst?

Wir freuen uns auf deinen aussagekräftigen CV inklusive deiner Verfügbarkeit und Gehaltsvorstellungen. Kontaktiere uns gerne auch bei Fragen vorab über jobs@fotograf.de. Deine Ansprechpartnerin ist Nadja Rublies.

Beginn: Flexibel | **Dauer:** Zunächst befristet für ein Jahr | **Ort:** Berlin | **Umfang:** Vollzeit