

Wir stellen ein!

Service Hotline Agent (w/m/d)

- zunächst befristet bis zum 31.12.2022 -

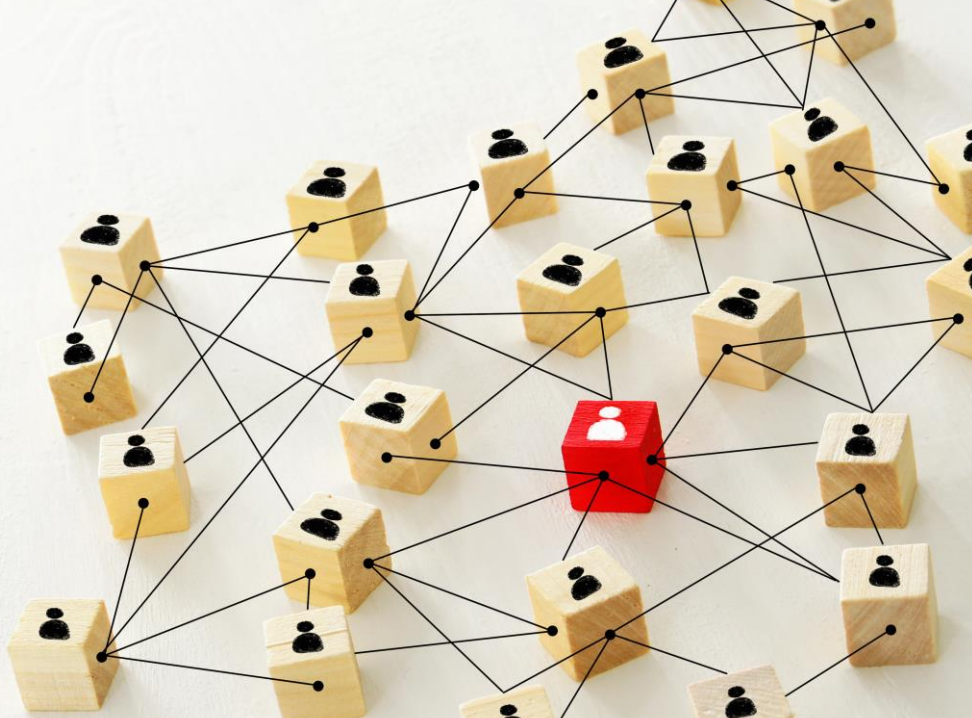
„Wir sind das Start-up mit fast 100 Jahren Erfahrung“: Der FP-Konzern ist Experte für sicheres MailBusiness und sichere digitale Kommunikationsprozesse. Als international agierendes börsennotiertes Unternehmen mit Hauptsitz in Berlin bieten wir integrierte Lösungen rund um Kommunikations- und Dokumentenprozesse – sowohl physisch als auch digital.

Ihre Aufgaben

- Sie sind der erste Ansprechpartner unserer Kunden, wenn mal was nicht so funktioniert, wie es im Idealfall sein sollte – d.h. Sie werden kontaktiert (Tel. / Mail – Hotline), wenn man Sie und Ihr Know How braucht – das können technische Fragen, Hilfe bei Installationen, Reklamationen aber auch knifflige Herausforderungen sein.
- Sie haben ein Ohr für die Probleme des Kunden nehmen diese auf und bieten Lösungsszenarien für die individuellen Herausforderungen an – unterstützt werden Sie dabei von einer umfassenden Fehlerdatenbank und natürlich dem vorhanden Know-How im Team.
- Parallel halten Sie die Kundendatenbank aktuell – denn eine korrekte Ansprache ist Wertschätzung und Wettbewerbsvorteil – und informieren unsere Servicetechniker auch über diesen Weg über kundenspezifische Besonderheiten.
- Sollte es einmal etwas kniffliger werden; rechtzeitige und zielgerichtete Eskalation von technischen Herausforderungen an unseren 2nd Level Support oder an den Field Service.

Ihr Profil

- Eine erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung und Erfahrungen im direkten, telefonischen Kundenkontakt als Customer Care Agent zeichnen Sie aus.
- Sie kennen sich idealerweise mit Hardwareprodukten im Bereich Büroausstattung aus und das Gebiet der Netzwerktechnologie ist für Sie kein absolut neues Terrain.
- Sie besitzen die besondere Eigenschaft, Probleme am Telefon zu verstehen und mit Ihrer ausgeprägten Empathie die Sorgen und den Gemütszustand des Kunden wahrzunehmen und adäquat zu betreuen – Deeskalation ist für Sie kein rotes Tuch, sondern Passion.
- Sie sind kreativ, gehen auch gerne neue Wege und verfügen über ein hohes kommunikatives Geschick sowie verhandlungssichere Deutschkenntnisse.
- Care ist für Sie die Selbstverständlichkeit des Kümmerns mit hoher Sorgfalt und dem Ziel eines zufriedenen Kunden. Das treibt Sie an und bestärkt Sie in Ihrem Tun!



Ihre Perspektiven

- Sie arbeiten in einem überschaubarem, schon fast familiären Team.
- Zukunftssicherer Arbeitsplatz beim deutschen Marktführer für Frankiermaschinen – wir bauen nicht nur die besten Postbearbeitungssysteme, wir bieten auch den besten Service!
- Flache Hierarchien und schnelle Entscheidungswege – der direkte Draht in der Kommunikation wird hier groß geschrieben.
- Individuelle Einarbeitung – entsprechend Ihren Vorkenntnissen werden Sie zielgerichtet von unseren Erfahrungsträgern begleitet und eingearbeitet.
- Keine Call-Time Vorgaben, weil wir kein durchgetaktetes Callcenter sind, sondern eine kompetente technische Hotline
- Work-Life-Balance - keine Schichtarbeit, geregelte Arbeitszeiten, 38h-Woche, keine Wochenendarbeit, angenehme Büroatmosphäre, überdurchschnittliche Entlohnung und Team-Events.
- 30 Tage Urlaub; Urlaubs- und Weihnachtsgeld
- Befristeter Arbeitsvertrag

Gestalten Sie unseren Transformationsprozess mit!

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung unter Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittstermines sowie Ihrer Gehaltsvorstellung per E-Mail.

Bei der ausgeschriebenen Stelle handelt es sich um eine Vollzeitbeschäftigung mit 38 Stunden/Woche.

FP GRUPPE | Der international agierende börsennotierte **FP-Konzern** mit Hauptsitz in Berlin ist Experte für sicheres Mail-Business und sichere digitale Kommunikationsprozesse. Als Marktführer in Deutschland und Österreich bietet der **FP-Konzern** mit den Produktbereichen „Frankieren und Kuvertieren“, „Mail Services“ und „Softwarelösungen“ Produkte und Dienstleistungen zur effizienten Postverarbeitung und Konsolidierung von Geschäftspost sowie digitale Lösungen für Unternehmen und Behörden. Francotyp-Postalia ist in zehn Ländern mit eigenen Tochtergesellschaften und über ein eigenes Händlernetz in 40 weiteren Ländern vertreten. Aus seiner fast 100-jährigen Unternehmensgeschichte heraus verfügt **FP** über eine einzigartige DNA in den Bereichen Aktorik, Sensorik, Kryptografie und Konnektivität.

Francotyp-Postalia Vertrieb und Service GmbH

Carola Hilbig
Prenzlauer Promenade 28
13089 Berlin
Telefon: +49 30 220660-216
E-Mail: jobs@francotyp.com

Bitte bewerben Sie sich ausschließlich per E-Mail.