

Customer Service Agent (m/w) – E-Commerce / 50-60%

Über IQAir

Die IQAir AG ist weltweit führend in der Messung und Verbesserung der Luftqualität. Wir helfen Menschen, ein längeres und gesünderes Leben zu führen, indem wir sie zu Hause, bei der Arbeit und unterwegs vor Luftverschmutzung und Allergenen schützen. In unserem Schweizer Technologiezentrum entwickeln und produzieren wir IoT Luftmessgeräte und Luftreinigungssysteme für private, öffentliche und klinische Anwendungen. Unsere Kunden sind Regierungsbehörden, Schulen, medizinische Einrichtungen, Fortune 500 Unternehmen, Botschaften und gesundheitsbewusste Privatpersonen in über 100 Ländern. Unsere Luftqualitäts-App AirVisual wird von über 50 Millionen Menschen weltweit genutzt.

Sie sind erster Ansprechpartner für unsere Kunden bei allen Fragen rund um E-Commerce Bestellungen. Ihr Fokus liegt auf der selbstständigen Bearbeitung von Supportanfragen, der Beratung unserer internationalen Kundschaft zum Anwendungsbereich der Produkte, der Begleitung unserer Kunden bei Anliegen rund um Bestellung, Lieferung oder Reklamationen bis zur Lösungsfindung, um eine optimale Customer Experience zu gewährleisten.

Ihr Wirkungsbereich

Supportanfragen

- Bearbeitung eingehender Kundenanfragen (B2C)
- Proaktive Kontaktaufnahme mit Kunden bei Problemen mit Bestellungen oder Lieferungen
- Identifizierung technischer Probleme der Produkte
- Koordination von Reparaturaufträgen – einschliesslich Rückholung & Versand
- Beratung zum Anwendungsbereich und -gebrauch von IQAir-Geräten

Ticket Management

- Effiziente schriftliche Bearbeitung von Supportanfragen im CRM-System

Order Management

- Fraud Management für E-Commerce Bestellungen (Prüfung & Freigabe oder Stornierung)
- Korrekturen von E-Commerce Bestellungen
- Bearbeitung von Garantie- & Kulanzfällen
- Erstellung & Abwicklung von Direktverkaufsaufträgen

Koordination mit Versanddienstleistern

- Erstellung & Bearbeitung von Tickets in den Tools der Drittanbieter
- Bearbeitung von Rücksendungen, Lieferprobleme oder Suchaufträge

Ihre Kompetenzen

- Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung im kaufmännischen Bereich
- Mehrjährige Berufserfahrung im Kundendienst mit Schwerpunkt E-Commerce
- Erfahrung in der Exportabwicklung von Vorteil
- Gute Kenntnisse der E-Commerce-Vorschriften in der EU
- Sicherer Umgang mit MS Office sowie ERP- & CRM-Systemen
- Hohe Serviceorientierung und Begeisterung für den Kundenkontakt
- Zuverlässige, präzise und selbständige Arbeitsweise
- Gutes technisches Verständnis und Produktinteresse insbesondere an vernetzten Produkten
- Hervorragende Kommunikationsfähigkeit in Deutsch und Englisch in Wort und Schrift – weitere europäische Sprachkenntnisse von Vorteil

Wir bieten

- Eine spannende Position in einem weltweit agierenden Technologieunternehmen
- Abwechslungsreiche und herausfordernde Aufgaben mit hoher Eigenverantwortung
- Eine offene Unternehmenskultur mit flachen Hierarchien
- Moderne Arbeitsplätze und eine top IT-Infrastruktur
- Eine Teilzeitanstellung, Arbeitszeiten Mo – Fr mit Möglichkeit zu Homeoffice (hybrid) oder Remote Work aus Osteuropa als Freiberufler

Arbeitsort

9323 Steinach, Switzerland

Jetzt Bewerben