



## Customer Care Teamlead (m|w|d)

Du ermöglichst mit deinem Customer Care Team in Österreich ein optimales End-to-End-Kundenerlebnis.

### Was Dich erwartet

- Du organisierst und leitest das Customer Care Team in Österreich, um ein optimales End-to-End-Kundenerlebnis zu ermöglichen
- Du evaluierst laufend Prozesse, initiiert Maßnahmen zur Optimierung des Service Levels, der Kundenzufriedenheit und Customer Journey und treibst die Automatisierung und Digitalisierung unserer Prozesse voran
- Du verfolgst laufend unsere KPIs, gewährleistest die Erreichung unserer Serviceziele und koordinierst das Team, um die Kontinuität der Kundenbetreuung während der Öffnungszeiten zu gewährleisten
- Du fungierst als Hauptansprechpartner für eine bestimmte Anzahl von vordefinierten Schlüsselkunden und arbeitest mit externen Partnern zur Sicherstellung des reibungslosen Ablaufs des Tagesgeschäfts
- Du bist Ansprechpartner für andere Abteilungen innerhalb der Organisation, um die rechtzeitige Einführung neuer Prozesse und Tools zu gewährleisten

### Was wir Dir bieten

- Flexible Arbeitszeiten, Home-Office und ein zusätzlicher Urlaubstag zum Geburtstag
- Zahlreiche freiwillige Sozialleistungen (8 EUR Essenszuschuss pro Tag, Jobticket, Versicherungen und vieles mehr)
- Auf Basis einer Vollzeitbeschäftigung bieten wir ein Bruttojahresgehalt ab EUR 40.000 (je nach Erfahrung und Qualifikation ist eine entsprechende Überzahlung möglich).

### Was wir erwarten

- Du hast mehrjährige Erfahrung im Customer Care Bereich (idealerweise B2B und B2C) sowie erste Führungserfahrung
- Du hast ein sehr gutes Verständnis des technischen Umfelds und der Infrastruktur von Customer Care Tools und Prozessen, idealerweise hast du Erfahrung mit CRM-Systemen (z.B. Freshdesk)
- Du ermöglichst mit Deiner Kunden- und Serviceorientierung eine Customer Experience, die unsere Kunden zu Fans macht
- Mit Deiner positiven Einstellung, Empathie und überzeugenden Kommunikation motivierst und begeisterst Du Dein Team und schaffst eine herzliche Arbeitsumgebung
- Du überzeugst mit hoher Eigenverantwortung und analytischer Denkweise
- Du bringst Dich in einem international agierenden Konzern mit ausgezeichneten Deutsch und Englisch-Kenntnissen ein

### Wie es bei uns ist

- Eine hervorragende Arbeitsatmosphäre und agile Arbeitsorganisation
- Ein dynamisches Team, das gerne neue Ansätze erprobt, die in regelmäßigen Retrospektiven identifiziert werden
- Anspruchsvolle, vielseitige sowie auch internationale Aufgaben mit dem Freiraum, eigene Ideen und Erfahrungen einzubringen

## Join us and Be the Change

HR People Team  
[brs.hr@sodexo.com](mailto:brs.hr@sodexo.com)



It all starts with the everyday