

Join our team!

Customer Service Manager (M/W/D)

Beginn der Anstellung: Ab sofort

Standort: Poststraße 12, 20354 Hamburg

odc ist ein Full-Service Fulfillment- und Retouren-Dienstleister für E-Commerce Marken und Händler. Dabei kombiniert odc eine Cloud Fulfillment Plattform mit physischer Lager- und Versandlogistik. Als maximal digitalisierter Fulfillment Service Provider bietet odc modernste Schnittstellen zu ERP- und Shopsystemen sowie ein Portal zur Steuerung der Logistik-Prozesse an. odc greift auf Standorte eines flexiblen Warehouse-Netzwerkes zu, picked & packed eingehende Orders, übergibt die Pakete an Paketdienstleister und verarbeitet anfallende Retouren. Mit odc können sich E-Commerce Marken und Händler auf ihre Kernprozesse fokussieren und dynamisch wachsen.

Was Dich erwartet

Als **Customer Service Manager (w/m/d)** bei odc startest Du als Teil eines dynamischen Teams und steuerst u.a. die Kommunikation mit unseren Bestandskunden, die Verbesserung unserer Servicequalität sowie die Weiterentwicklung unserer Kommunikations- und Ticketsysteme. Da sich der Bereich Customer Service derzeit im Aufbau befindet, hast Du die Chance, diesen Bereich aktiv mitzugestalten und frühzeitig Verantwortung zu übernehmen.

Zu Deinen Aufgaben gehören unter anderem

- Betreuung und Beratung bei Anfragen unserer Bestandskunden, insbesondere im Bereich des logistischen/operativen Tagesgeschäfts
- Bearbeitung von Klärfällen und Abstimmung mit den Fachbereichen
- Schnittstellenfunktion zwischen unseren Kunden und dem operativen Bereich
- Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit

- Weiterentwicklung des Customer Service und Steuerung der Optimierung von Ticket- und CRM-Systemen
- Mitwirkung am Aufbau unseres neuen Serviceangebots als nächste Stufe unserer Servicequalität, u.a. im Bereich E-Mail- und Telefonsupport

Was Du mitbringen solltest

- Du verfügst über ein abgeschlossenes Studium oder eine vergleichbare kaufmännische Ausbildung und hast bereits erste Erfahrungen im Customer Service gesammelt
- Idealerweise hast Du bereits erste Erfahrungen im Bereich der E-Commerce Logistik/Fulfillment gesammelt, entweder auf Handelsseite oder bei einem Logistikunternehmen und kennst somit die Herausforderungen und Fragen unserer Kunden
- Du bist vertraut mit Ticket- und CRM-Systemen
- Neben wünschenswerten Erfahrungen im internationalen Umfeld, zeichnet Dich deine Hands-on Mentalität sowie Dein Interesse am Start-up Umfeld aus
- Dazu sind Eigenverantwortung, Flexibilität und Geschwindigkeit für Dich mindestens so wichtig wie Deine fortwährende Bereitschaft Dich kontinuierlich weiter zu entwickeln
- Abgerundet wird Dein Profil durch ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten sowie fließende Deutsch- und Englischkenntnisse

Was wir Dir bieten

- Flache Hierarchien und leistungsstarke Teams in einem bahnbrechenden Logistik Unternehmen
- Sehr angenehmes und kollegiales Arbeitsklima im Start-up Umfeld mit Konzernzugehörigkeit
- Flexible Arbeitszeitgestaltung sowie ein moderner Arbeitsplatz in der Innenstadt
- Attraktive Arbeitgeberleistungen wie kostenlose Getränke und frisches Obst sowie Mitarbeitervergünstigungen (Personalrabatt bei OTTO.de, HWV Proficard etc.)
- Mitarbeit bei einem mit Herzblut und Spaß geführten Unternehmen

Deine aussagekräftige Bewerbung mit Angabe Deiner Gehaltsvorstellung, sendest Du idealerweise an jobs@ogds.de. Deine Ansprechpartnerin ist unsere HR Managerin Alexandra (Tel. +49 40 696 35 90 25).