

# SUGARTRENDS

Customer Care Manager (m/w/d)

## Über uns:

Sugartrends ist der Online Marktplatz für kleine, lokale Läden mit einzigartigen Produkten. Wir bei Sugartrends haben zwei Hauptziele: Zum einen wollen wir unseren Kunden besondere Produkte von unabhängigen Läden anbieten, die man nicht überall finden kann. Zum anderen wollen wir kleinen Läden eine digitale Lösung anbieten, um auf globaler Ebene im Onlinehandel mitwirken zu können. Auf Sugartrends können die Läden ihren eigenen Webshop erstellen und sich und ihre Produkte vorstellen. Somit erhalten sie über die Sugartrends-Plattform Zugang zu hunderttausenden von internationalen Kunden.

Wir suchen ab sofort nach einer/m Customer Service Manager/in für unsere B2C und B2B Kundenbetreuung in Köln mit einer Leidenschaft für den Einzelhandel und kleine Geschäfte. Mit dir zusammen möchten wir unsere Botschaft nach außen tragen und möglichst viele Menschen für unser Konzept begeistern.

## Deine Aufgaben:

- Als Customer Care Manager/in wirst du mit unseren Kunden und unseren Läden maßgeblich zum Unternehmenserfolg beitragen
- Du bist der/die erste Ansprechpartner/in für jegliche Bereiche (Marketing, Akquise, IT), um gemeinsam eine stetige Verbesserung der Customer Journey zu gewährleisten
- Du bist Hauptansprechpartner/in für unsere Kunden (B2C/B2B) via E-Mail, Telefon, Chat in allen Fragen rund um ihre Bestellung und unsere Produkte der Läden
- Du übernimmst das Order-Management
- Du bist verantwortlich für die erfolgreiche, lösungsorientierte Kommunikation von Reklamationen, Retourensendungen und ähnlichen Anliegen unserer Kunden mit unseren angeschlossenen Läden
- Betreuung unserer B2B Läden (Hilfe, Reportings erstellen etc.)
- Du wirst zum/zur Feedback-Experten/in bezüglich unserer Produkte. Mit dir und deinem Wissen wollen wir neue Strategien hinsichtlich Service und User Experience entwickeln

## Dein Profil:

- Abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung, Studium oder ähnliche relevante Berufserfahrung im Customer Service
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Du überzeugst durch schnelles, problemorientiertes Handeln und hast Lust eigenständig Entscheidungen zu treffen
- Du behältst auch in stressigen Situationen einen kühlen Kopf
- Du legst viel Wert auf einen freundlichen und reibungslosen Alltag im Kundenservice
- Du hast Spaß an der Kommunikation mit Menschen
- Dir liegt die lokale Vielfalt einer jeden Stadt am Herzen und du gehst selber leidenschaftlich gerne in kleinen, einzigartigen Geschäften einkaufen

## Was wir dir bieten:

- “Hands on“-Mentalität und flache Hierarchien mit kurzen Entscheidungswegen
- Frühe Verantwortungsübernahme
- Steile Lernkurve durch enge Zusammenarbeit mit den Geschäftsführern
- Start-Up Mentalität: eine familiäre Atmosphäre in einem jungen, internationalen, hochmotivierten Team
- Raum für deine Ideen und Vorschläge
- Büro mit Außenterrasse im Herzen des belgischen Viertels in Köln

## Haben wir dein Interesse geweckt?

Wir bieten dir neben einem nahezu uneingeschränkten Wachstumspotenzial und der Übernahme von Eigenverantwortung ab dem ersten Tag natürlich auch eine angemessene Entlohnung. Zudem bietet Sugartrends seinen Mitarbeitern regelmäßig Teamevents, flexible Arbeitszeiten, flache Hierarchien, Sportangebote und das schönste Büro im belgischen Viertel, in dem auch gerne noch ein Feierabendbier getrunken wird.

Wenn du Lust hast uns mit Herz und Expertise zu unterstützen dann schicke uns deine vollständige Bewerbung per Mail an: [jobs@sugartrends.com](mailto:jobs@sugartrends.com)

Wir freuen uns darauf, dich kennen zu lernen.

