



Supervisor Customer Support 100% (w/m/d)

[Jetzt bewerben](#)

Jeden Tag arbeiten wir hart daran, Kleinunternehmer erfolgreicher zu machen. Klingt ehrgeizig? Ist es auch. Deshalb brauchen wir deine Hilfe.

Wir vertreten die Philosophie, dass sich jedes Unternehmen hochwertige und effiziente Softwarelösungen leisten können soll. Deshalb ist bexio heute die führende Anbieterin webbasierter Business-Software für Kleinunternehmen.

Wir sind weiter auf Expansionskurs und zählen über 80'000 Kunden, über 7'000 Treuhand-Partner und mehr als 150 Mitarbeitende. Um weiter zu wachsen, brauchen wir tatkräftige Unterstützung!

Supervisor Customer Support 100% (w/m/d)

Was dich bei uns erwartet:

- Als Supervisor stellst du einen reibungslosen Ablauf im Customer Support Team sicher, sodass alle Kundenanfragen schnell und in bester Qualität beantwortet werden - per Telefon und Ticket. Dabei hast du stets die KPI's im Blick, wie bspw. Antwortzeiten, Servicelevel, etc.
- Du organisierst das Daily Business, um einen "best in class" Support zu liefern (Erstellung des Stundenplans, Pflege der Hotlines und regelmässige Triage der neuen Tickets) und arbeitest aktiv im Tagesgeschäft mit.
- Zudem analysierst du die täglichen Kennzahlen, leitest Massnahmen ein und optimierst Prozesse in Rücksprache mit der Teamleitung / Head of mit dem Fokus auf der Kundenzufriedenheit und Effizienz des Kundensupports.
- Um die Kundenzufriedenheit im schriftlichen Kontakt stets zu optimieren, arbeitest du im KI-Projekt aktiv mit und stehst im Austausch mit unserem externen Partner Forethought.
- Die enge Zusammenarbeit mit dem Produkt- und Entwicklungsteam, als Inputgeber und Übersetzer von Kunden-

Was wir von dir erwarten:

- Du hast eine abgeschlossene Berufslehre / Ausbildung, vorzugsweise KV, Detailhandel, Kontaktcenter, o.ä.
 - Du hast mehrjährige Berufserfahrung, davon mindestens 2-3 Jahre nachweisbare Erfahrung im Bereich Customer Care, Support, Kundenservice vorzugsweise in Unternehmen mit einer grossen Kundenbasis, die vorwiegend online mit ihren Kunden interagieren.
 - Du bist es gewohnt, einen kühlen Kopf zu bewahren und viele Kundenanfragen effizient und in bester Qualität zu managen.
 - Dir fällt es leicht, den Überblick zu behalten, du hast ein kundenorientiertes Mindset, liebst den Kontakt mit Kundschaft und Mitarbeitenden und bist eine natürliche sowie authentische Persönlichkeit mit viel Drive.
 - Als kommunikationsstarke Persönlichkeit fällt es dir leicht, mit Kunden sowie Mitarbeitern zu interagieren und tragfähige Beziehungen aufzubauen.
 - Du präsentierst Ideen prägnant und verständlich, meisterst sowohl die schriftliche als auch die mündliche Kommunikation und verstehst es, auch anspruchsvolle Kundenanfragen effektiv zu beantworten.
 - Du bringst sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse mit, Französisch ist ein Plus.
-

Was du von uns erwarten darfst:

- Fairer Lohn: Du leistest gute Arbeit, wir die angemessene Bezahlung.
 - Du bist wichtig - Das Herzstück unserer Firma sind die Mitarbeitenden. Deshalb gehen wir respektvoll und unkompliziert miteinander um. Zudem geben wir dir den Freiraum, dich in einem positiven Arbeitsumfeld persönlich zu entfalten.
 - Team first: Ein gutes Team leistet noch bessere Arbeit. Deshalb organisieren wir regelmässig Mitarbeiter-Events, um den Zusammenhalt zu stärken.
 - Gesunde Mitarbeitende: Uns geht es gut, wenn es dir gut geht. Deshalb fördern wir eine ausgewogene Balance zwischen Arbeit- und Privatleben mit Sport- und Entspannungsangeboten.
 - Mehr als nötig: bexio übernimmt für dich den grösseren Prämienanteil der Pensionskasse. Zudem bieten wir ein auf dich und dein Leben passendes, individuelles Wahlprogramm.
 - Du kannst von günstigen Mobile Abo Konditionen profitieren.
-

Was du sonst noch über uns wissen solltest:

Wir sind ein junges dynamisches Unternehmen, welches im Team gemeinsam daran arbeitet, ein grossartiges Produkt noch besser zu machen. Du bist bei uns richtig, wenn du mit uns in lebendiger Startup-Atmosphäre an dieser Ideologie arbeiten willst und das Web sowie seine Möglichkeiten liebst. Bei uns gibt es Raum, sich persönlich und fachlich in einem positiven Arbeitsumfeld weiterzuentwickeln und deinen Ideen den nötigen Freiraum zu geben.

Klingt gut? Dann bewirb dich direkt unter folgendem Link online. Der Umwelt zuliebe, verzichte bitte auf Bewerbungen in Papierform – digitalisierte Form genügt.

Wir freuen uns auf dich!

[Jetzt bewerben](#)