



Köln, im Juni 2019

## STELLENAUSSCHREIBUNG

*Samsonite ist der international führende Hersteller von Reisegepäck. Seit über einem Jahrhundert begleiten die Koffer und Gepäckstücke Urlauber und Geschäftsreisende in der ganzen Welt. Samsonite setzt Maßstäbe in Sachen Qualität, Innovation, Langlebigkeit und Leichtigkeit und beeinflusst die Entwicklung der Reisegepäckindustrie nachhaltig. Diese und andere zum Konzern gehörende Marken betreuen wir von unserem Standort Köln.*

Zur Unterstützung unseres Customer Service Teams suchen wir **ab sofort** eine/n

### KUNDENBERATER Service After Sales (m/w/d) in Voll- und Teilzeit

#### Deine Aufgaben :

- Ansprechpartner für den nationalen Kundenkreis bestehend aus B2B und B2C Kunden
- Sicherstellung der telefonischen und schriftlichen Erreichbarkeit, einschließlich unserer Social Media Kanäle
- Erfassung und Bewertung von Kundenanträgen, Reklamationen und Gutschriften
- Optimierung und Organisation bestehender und neuer Prozesse, sowie das Ableiten von Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität und Kundenzufriedenheit
- Übernahme verschiedener – teils auch internationaler- Projektaufgaben
- Regelmäßiger Austausch mit den Kollegen aus unserem europäischen Headquarter in Belgien

#### Dein Profil :

- kaufmännische Ausbildung
- gute Ausdrucksweise in Wort und Schrift
- Vorkenntnisse in der Reklamationsbearbeitung / Kundendienst oder Servicetelefon von Vorteil
- Kundenfreundliches denken, ausgeprägte Servicementalität & Einfühlungsvermögen auch bei schwierigen Themen
- Fähigkeit Entscheidungen kurzfristig im Rahmen der übertragenen Verantwortung zu fällen, zu argumentieren und durchzusetzen
- ein gewisses Maß an technischem Verständnis
- gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- gute Kenntnisse der Microsoft-Office-Programme (Outlook, Excel, Word)
- Kenntnisse in SAP SD von Vorteil

#### Das bieten wir:

- Ein spannendes Aufgabengebiet in einem jungen und dynamischen Team
- Zentralgelegenes Büro im Herzen von Köln
- Kostenlose Mitarbeiterparkplätze
- Mitarbeitererevents
- Kaffee for free ☺
- U.v.m

Wir freuen uns über Deine vollständige Bewerbung an: **bewerbung@samsonite.com**

Bitte beachte: Deine Bewerbung wird innerhalb der Samsonite Gruppe bearbeitet, jedoch ausschließlich für den Standort Köln.