CUSTOMER EXPERIENCE & OPERATIONS MANAGER*IN

(m/w/d) in Voll- oder Teilzeit, in Hamburg

Dear Monday ist Teil einer Bewegung, die Frauen inspiriert, bestärkt und auf ihrem Weg in Führungspositionen unterstützt. Unser Ziel ist es, eine Welt zu schaffen, in der Frauen aktiv Einfluss nehmen – für eine zukunftsfähige Gesellschaft, die von Diversität und Gleichberechtigung geprägt ist. Wir suchen ab sofort eine*n leidenschaftliche*n Customer Experience & Operations Manager*in (Minimum 35h) in Hamburg, der*die Weiterbildungs- und Communityformate (weiter)entwickelt, die Einzelpersonen und Organisationen weiterbringen und bestärken.

DEINE AUFGABEN – WERDE TEIL UNSERER MISSION

- **Customer Care & First-Level-Support:** Du bist die erste Ansprechperson für alle Anliegen, die uns via Mail (Ticketsystem), Telefon und Website-Chat erreichen. Ob administrative Hürde, inhaltliche Rückfrage oder persönliches Anliegen während laufender Kurse: Du hast den Überblick und antwortest verlässlich, empathisch und wertschätzend. Die operative Steuerung dieser Inbound-Kanäle, Ticketzuweisungen und die lückenlose Nachverfolgung liegen dabei eigenverantwortlich in deinen Händen.
- **Beratung & After-Sales:** Du übernimmst die Bearbeitung von B2C-Sales-Anfragen (wie z.B. Produkt-Beratungen, inhaltliche oder prozessuale Rückfragen von Interessentinnen). Zudem kümmerst du dich um After-Sales-Anfragen aus dem B2C- und B2B-Bereich, wozu Umbuchungen, Stornierungen, Rechnungs- und Datenänderungen gehören.
- **Datenqualität & CRM:** Du bist der*die Hüter*in unserer Datenkonsistenz in Salesforce, was auch ein sorgfältiges Dubletten-Handling einschließt.
- **Schnittstellenkommunikation:** Du deckst Inkonsistenzen in unserer Customer Journey auf, antizipierst Kundinnenanfragen und stellst eine lückenlose Informationsgrundlage sicher. Relevante Informationen gibst du schnell und strukturiert an die richtigen Stellen im Team weiter – beispielsweise für notwendige Anpassungen auf der Webseite oder um qualitatives Feedback unserer Zielgruppe zu teilen.
- **Pioniergeist**: Du arbeitest Anliegen nicht nur zuverlässig ab, sondern denkst in skalierbaren Lösungen. Du hast Freude daran, Grundlagen neu aufzusetzen – von Wissensdatenbanken und Ticket-Routinen bis hin zur smarten Dokumentation und kontinuierlichen Prozessverbesserung.
- **Prozessoptimierung & KI:** Du bist unser fachliches Bindeglied zwischen Customer Care und Technik. In engem Sparring mit unserem Tech-Team treibst du die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Inbound-Kanäle voran. Wenn du Chancen für Automatisierungen oder den Einsatz von KI erkennst,

übersetzt du diese operativen Bedürfnisse präzise für unser Tech-Team und begleitest als fachlicher Lead die technische Implementierung.

DAS BRINGST DU MIT – DEINE SUPERPOWERS

- **Kommunikationsstärke & Empathie:** Du bringst eine ausgeprägte Kommunikationsstärke, Empathie und eine echte Leidenschaft für Customer Experience mit.
- **Schnelle Auffassungsgabe & Kundinnenfokus:** Du hast die Fähigkeit, dich schnell in unsere Produkte und Prozesse hineinzudenken und die Bedürfnisse unserer Kundinnen genau zu verstehen.
- **Sprachgefühl & Haltung:** Du findest auch in hektischen Momenten den richtigen Ton – wertschätzend, lösungsorientiert, klar und auf Augenhöhe mit unseren Kundinnen. Ein exzellentes Sprachgefühl und fehlerfreies Deutsch in Wort und Schrift sind für dich selbstverständlich; sehr gute Englischkenntnisse runden dein Profil perfekt ab.
- **Prozessaffinität & Tech-Mindset:** Du besitzt eine hohe Affinität für strukturierte Prozesse sowie Automatisierung und hast Interesse am Einsatz von KI.
- **Resilienz & Selbstorganisation:** Deine Arbeitsweise ist geprägt von einer hervorragenden Selbstorganisation. Du bringst Stressresistenz mit und hast die Fähigkeit, selbst in kritischen Peak-Phasen jederzeit ruhig und lösungsorientiert zu agieren.
- **Tools:** Erste Erfahrungen mit Salesforce und Trello sind ein Plus.

UNSER ANGEBOT – MEHR ALS EIN JOB

Bei Dear Monday erwarten dich Gestaltungsmöglichkeiten, Verantwortung und eine wertschätzende Kultur auf Augenhöhe. Darüber hinaus bieten wir dir:

- **Transparenter Gehaltsrahmen:** Je nach Wochenstunden (min. 35h bis Vollzeit) und konkreter Vorerfahrung zwischen 44.000 € und 48.000 € brutto/Jahr (auf Vollzeitbasis).
- **Flexible Arbeitszeiten** und die Möglichkeit, ca. 50 % remote zu arbeiten.
- **Gemeinschaft & Hard Facts:** Regelmäßige Teamevents, offene Feedbackkultur, moderne IT-Ausstattung (Apple first), ÖPNV-Zuschuss sowie zusätzliche freie Tage an Heiligabend und Silvester.
- **Arbeit mit Sinn:** Deine Arbeit macht einen Unterschied – du gestaltest eine gerechtere und menschlichere Arbeitswelt aktiv mit. Politische Debatten und gesellschaftliche Entwicklungen sind bei uns kein Flurfunk, sondern Teil unserer Arbeit.

KLINGT NACH DIR? DANN FREUEN WIR UNS AUF DEINE BEWERBUNG!

Wir arbeiten aktiv daran, strukturelle Diskriminierung nicht zu reproduzieren. Wir ermutigen Menschen, die marginalisierten Gruppen angehören oder Diskriminierungserfahrungen machen, ausdrücklich zu einer Bewerbung.

Wenn du Lust hast, gemeinsam mit uns die Zukunft von Female Leadership zu gestalten, dann schick uns deine Bewerbung (inkl. CV, Gehaltsvorstellungen, Wochenstundenwunsch und frühestmöglichem Startdatum) per E-Mail an jobs@dear-monday.de.

Wir können es kaum erwarten, dich kennenzulernen!

Wir freuen uns auf dich!

Dear Monday

Eine Marke der Good Company Works GmbH | Altonaer Poststr. 9b | 22767 Hamburg

www.dear-monday.de