

Du willst an der Lösung einer der größten Herausforderungen unserer Generation mitarbeiten?

Das Pensionsproblem - ähnlich wie der Klimawandel - wird langsam größer und oft erst deutlich, wenn es zu spät ist. Das muss nicht sein!

FINABROs Mission ist es jedem zu helfen, das Richtige zu tun – für einen angenehmen und sicheren Ruhestand in der Zukunft. Als Startup im Bereich der digitalen betrieblichen Altersvorsorge sind wir auf starkem Wachstumskurs. Wir sind heute fast 30 Mitarbeiter, sind soeben am deutschen Markt eingestiegen und haben einen ambitionierten Wachstumsplan.

Wir lieben, was wir tun – und wir lieben unser Team. Werde auch du ein Teil davon und hilf uns dabei, eine der größten Herausforderungen unserer Generation zu lösen.

(Senior) Customer Service Expert

Vollzeit / Teilzeit (min. 80%) - m/w/d

JETZT BEWERBEN

In dieser Rolle...

... bist du für die Betreuung unserer Kunden zuständig – dein Ziel ist in erster Linie, dass **unsere Kunden glücklich und erfolgreich** sind. Daher bist du als (Senior) Customer Service Expert Teil unseres Customer Success Teams. Unsere Kunden sind vielfältig: Neben klassischem B2C Customer Service in Richtung unserer Arbeitnehmer-Kunden hilfst du uns auch dabei, ein solides System für die Betreuung unserer B2B Kunden aufzubauen: Versicherungen, Vermittler und Arbeitgeber.

Aufbauend auf deiner Erfahrung und deinen Learnings im Kundenservice **konzipierst und implementierst du ein Set-up, Prozesse und KPIs**, um unseren Kunden in Deutschland und Österreich einen erstklassigen Service zu bieten.

Dein Verantwortungsgebiet

- Die **Zufriedenheit und der Erfolg unserer Kunden** ist deine wichtigste Kennzahl – du begleitest dafür sowohl B2B Kunden als auch B2C Kunden rund um das Onboarding auf unsere Plattform
- Du bist verantwortlich für die **erfolgreiche Bearbeitung jeglicher Kundenanfragen** per E-Mail und Telefon (keine Sorge: wir erwarten nicht, dass du alle alleine von Tag 1 an löst)
- Mit dem dadurch erworbenen Wissen über unsere Kundenanforderungen kümmerst du dich um die **Konzeption und Implementierung neuer System, Prozesse und Tools** – mit viel Raum für eigenverantwortliche Optimierung, auch hinsichtlich einer stetigen Erhöhung und Automatisierung.
- Mit dem Ziel der stetigen Reduktion der Anzahl an Kundenanfragen setzen wir auf dich als wichtiger **Input-Geber an unser Produkt-Team** – Mitgestaltung ohne Ende!
- Du unterstützt uns dabei, ein **State-of-the-Art KPI-System für unseren Kundenservice** aufzubauen - die von uns (bspw. im Rahmen unserer OKRs) definierten Maßnahmen möchten wir daten-unterstützt stetiger Erfolgskontrolle unterziehen
- Abhängig von deinem und unserem Erfolg in der Rolle möchten wir mit dir **ein Customer Service Team aufbauen**, dessen Leitung du übernehmen kannst, wenn du das möchtest

Was Du mitbringen solltest (oder zumindest so viel wie möglich davon):

- **Ausbildung & Berufserfahrung:** Du verfügst über ein abgeschlossenes Studium im wirtschaftsnahen Bereich und hast möglichst 5 Jahre Berufserfahrung in vergleichbaren Positionen – idealerweise im Finanzdienstleistungs- und Versicherungs-Umfeld.
- **Ausgeprägte Kundenorientierung:** Du liebst es, Kunden glücklich zu machen – dazu gehört eine gehörige Portion Geduld.
- **Kommunikation:** Du bezeichnest deine kommunikativen Fähigkeiten als Stärke und bist gerne im Austausch mit unterschiedlichen Stakeholdern. Du sprichst fließend Deutsch und Englisch.
- **Strukturierte Arbeitsweise:** Du kannst ein Ziel Set-up visualisieren, Prioritäten setzen und den Plan dafür eigenverantwortlich umsetzen.
- **Neugier und Lernfähigkeit:** Du bist am Thema Altersvorsorge interessiert und begeisterst dich für Technologie & digitale Geschäftsmodelle.
- **Unternehmerisch & Lust auf Startup:** Du hast vielleicht bereits Erfahrung in einem Startup, oder wenn nicht, zumindest große Lust auf ein Startup-Umfeld, das von Wachstum und ständiger Veränderung geprägt ist.

Was wir Dir neben den spannenden Tätigkeiten noch bieten können:

- **Flexibilität:** Die Möglichkeit (auch unabhängig von Corona), remote zu arbeiten – denn bei uns arbeiten ausschließlich hochkompetente Personen, denen wir vertrauen.
- **Agilität:** Wir sind stolz auf unser Startup Mindset, wir wollen als agiles Team schnell neue Dinge ausprobieren und umsetzen.
- **Tolles Team:** Arbeit in einem höchst engagierten, dynamischen, kompetenten Team mit flachen Hierarchien und einer sehr informellen, freundschaftlichen Kultur.
- **Persönliche Entwicklung:** Deine Entwicklung ist uns wichtig. Du hast regelmäßige Feedback-Gespräche mit Vorgesetzten und KollegInnen.
- **Keine Langweile:** Kein Tag ist wie der andere und birgt neue Herausforderungen.

Employee benefits



Betriebliche
Altersvorsorge



Equipment &
Laptop



Homeoffice



Flexible
Arbeitszeiten



Weihnachten/
Silvester frei



Gute
Anbindung



Weiterbildung



Teamevents

Organisatorisches

Klingt gut? Lass uns via bewerbung@finabro.com wissen, wieso Du die ideale Besetzung für uns bist. Wir freuen uns, von Dir zu hören!

Wir leben Chancengleichheit und Vielfalt und freuen uns auf deine Bewerbung!