



Wir suchen Dich

Customer Support (W/M/D)

Lust auf Neues? Die Impleco GmbH ist ein junges FinTech/PropTech-Unternehmen mit Sitz in Berlin, Hamburg und Buxtehude. Wir haben es uns zum Ziel gemacht, Menschen bei all ihren Themen und Fragestellungen rund um Bauen und Wohnen zu begleiten. Hierfür speziell entwickelte innovative, digitale Services und Netzwerke stellen wir in ganz Deutschland über unsere Banken- Plattform PIA (Persönliche Immobilien Assistentin) und unsere Seite wohnglueck.de zur Verfügung.

Dafür suchen wir Dein Talent in Voll- oder Teilzeit als:

Customer Support (W/M/D)

für die Standorte Berlin, Hamburg, Buxtehude hybrid oder remote

Deine Mission

- Du gestaltest aktiv den Kundenservice und die Kundenbetreuung für unsere Immobilienplattform [Wohnglück.de](https://wohnglueck.de).
- Du stellst die telefonische und digitale Erreichbarkeit des Kundenservices zu den vereinbarten Servicezeiten sicher.
- Du stellst vereinbarte Servicequalitäten und die Einhaltung von Service-Level-Agreements sicher.
- Du bearbeitest Kundenanfragen in unserem Helpdesk und über unsere Hotline mit dem Ziel eine hohe Zufriedenheit mit unseren Produkten und Serviceangeboten zu erreichen.
- Du übernimmst Aufgaben im 1st- und 2nd-Level-Support und ziehst bei Bedarf weitere Personen für den 2nd- und 3rd-Level-Support hinzu.
- Du erstellst und verwaltest interne Problembehandlungsdokumentationen, pflegst unsere Wissensdatenbank und erstellst FAQ-Artikel.
- Du identifizierst Verbesserungspotenziale und Vertriebsansätze und initierst deren Umsetzung mit den zuständigen Bereichen.

Dein Profil

- Du hast idealerweise bereits erste Erfahrungen im Kundensupport sammeln können.
- Du besitzt eine schnelle Auffassungsgabe und ein Fingerspitzengefühl für die Bedürfnisse unserer Kund:innen.
- Dir bereitet die Telefonie keine Angst, da du offen, souverän und wertschätzend kommunizierst.
- Du arbeitest sorgfältig, strukturiert und gewissenhaft und findest auch für komplexere Problemstellungen geeignete Lösungen.
- Du bist ein echter Teamplayer und arbeitest dennoch eigenständig.
- Du bist überzeugungsstark und hast ein sehr gutes Gespür für Kundennutzen.
- Eine (kaufmännische) Ausbildung oder einschlägige Berufserfahrung runden dein Profil ab.

Unser Versprechen

- Unbefristete Anstellung: Lass uns gemeinsam am langfristigen Erfolg arbeiten!
- Work-Life-Balance: flexible Arbeitszeit- und Arbeitsplatzgestaltung - gerne auch hybrid
- Eigenverantwortung vom ersten Tag an, flache Hierarchien, Transparenz
- Arbeiten wo andere Urlaub machen: Du hast die Möglichkeit, bis zu 4 Wochen im Jahr aus dem Ausland zu arbeiten.
- Du kannst dich in den Themen weiterbilden, die Dich interessieren und weiterbringen.
- Urlaub: Wir gewähren 30 Tage Urlaub.
- Digitale Essensmarke: monatlicher steuerfreier Zuschuss zum Mittagessen
- Onboarding: ausführliche Einführung in unser Unternehmen, alle wichtigen Abläufe und das Know-How für Deinen Job sowie alle alltäglichen Dinge
- Bildungsurlaub: Du hast einen Anspruch auf Bildungsurlaub - nutze ihn gern.
- Vermögenswirksame Leistungen: Wir bezuschussen mit 40 Euro.
- Betriebliche Altersvorsorge

Du fühlst dich angesprochen, möchtest aber noch mehr über uns wissen. Dann besuche uns auf unserer [Internetseite](#), bei [LinkedIn](#), [Kununu](#) oder wende dich mit deinen Fragen jederzeit an unsere HR-Managerin Nadine Scheel unter bewerbung@impleco.de.

Wir freuen uns über deine Bewerbung, einen Einblick in deine Erfahrungen, ein paar Worte zu dir und deiner Motivation sowie eine kurze Übersicht deiner genialen Talente (Lebenslauf) an: bewerbung@impleco.de.

Impleco GmbH

Handjerystraße 34–36 / 12159 Berlin / www.impleco.de

Datenschutz: www.impleco.de/datenschutzinformation-bewerber

Impleco 
Implementing Ecosystems