



Nachhaltige Energie ist wichtiger denn je. Wir sind der erste Stromanbieter in Österreich und Deutschland mit einem stündlich dynamischen Tarif und schaffen so nicht nur neue Einsparpotenziale für unsere KundInnen, sondern auch mehr Platz im Stromnetz für Wind- und Solarenergie. Wir wurden bereits mit dem “Greenstar(t)” Award des österreichischen Klimafonds ausgezeichnet und mischen seit einiger Zeit auch den deutschen Strommarkt auf. Wir haben seit Kurzem mit dem führenden Smart Home Unternehmen tado° einen finanzstarken Investor an unserer Seite, und der Trend zur E-Mobilität und dezentraler Energieproduktion beflügelt unser Wachstum zusätzlich. Daher brauchen wir jetzt dringend Verstärkung und suchen ein(e):

Head of Customer Success (m/w/d)

Vollzeit, Soforteinstieg möglich, Wien (Österreich)

Deine Aufgaben

- Während unserer kommenden Wachstumsphase bist du dafür verantwortlich, das gesamte Thema Kundenerfahrung (Customer Experience) zu optimieren und zu skalieren
- Du führst ein Team von MitarbeiterInnen, die unsere KundInnen in Österreich und Deutschland betreuen und eine hohe Kundenzufriedenheit sicherstellen
- Dein Team ist im direkten Austausch mit KundInnen per E-Mail oder Telefon betreffend aller Aspekte unserer Stromlieferung, entlang des gesamten Produktprozesses bzw. Kundenzyklus
- Außerdem sorgst ihr für eine effiziente Umsetzung der Marktprozesse, die im Hintergrund im Auftrag der KundInnen ablaufen
- Du erlernst auch durch eigene Mitarbeit die operativen Prozesse und übernimmst dann nach und nach die Verantwortung für Einschulung, Coaching und Skalierung deines Teams sowie für die kontinuierliche Verbesserung von wichtigen Service-Kennzahlen
- Du bist dafür verantwortlich, Prozessverbesserungen vorzuschlagen und entsprechende Anforderungen an die IT zu formulieren
- Du leistest einen wesentlichen Beitrag zu strategischen, die Kundenerfahrung betreffenden Managemententscheidungen

Dein Profil

- Du hast mindestens 4 Jahre Erfahrung im Kundenservice, mit vorweisbaren Erfolgen in Bezug auf Kundenzufriedenheit, sowie mindestens 2 Jahre Führungserfahrung
- Du bringst viel Leidenschaft und Freude an Führungsaufgaben sowie an der Kommunikation mit MitarbeiterInnen und KundInnen mit
- Dein Deutsch ist sehr gut in Wort und Schrift, verhandlungssicheres Englisch ist ebenfalls ein Vorteil
- Ein akademischer Abschluss ist von Vorteil, aber hauptsächlich als Indikation für: 1) Schnelle Lernfähigkeit insbesondere in unterschiedlichen Software- (CRM-) Systemen, und 2) Zahlen- und IT-Affinität und die Fähigkeit sich in komplexe Prozesse hineinzudenken

- Ausgeprägte Fähigkeit Probleme und Prozesse zu strukturieren und Lösungen klar zu kommunizieren und im Team zu organisieren
- Falls du bereits über Erfahrungen im Energiemarkt verfügst, umso besser

Unser Angebot

- Werde Teil unserer Mission, mit digitalen Technologien und Kundenorientierung mehr Wind- und Solarstrom ins Stromnetz zu integrieren und so den Klimaschutz sowie die Energiesicherheit in Europa zu verbessern
- Viel Gestaltungsspielraum im Aufbau eines eigenen Verantwortungsbereichs
- Angenehmes Arbeitsklima und kurze Entscheidungswege
- Dynamisches und wachstumsorientiertes Umfeld mit steiler Lernkurve und hohem Entwicklungspotenzial
- Zentrale Lage bei U3 Zieglergasse m. Anbindung an die Social Start-up Szene ("Impact Hub Vienna")
- Hoher Home Office Anteil möglich nach individueller Absprache
- Gehalt ab € 3.800,- brutto pro Monat - eine marktconforme Überzahlung ist je nach Qualifikation möglich

Interesse? Dann sende uns deinen Lebenslauf mit einem kurzen Motivationsschreiben an jobs@awattar.com!