

# IHRE ZUKUNFT HAT KEINE GRENZEN!

## SACHBEARBEITER KUNDENSERVICE m/w/d

Werden Sie Teil des Teams beim europäischen Marktführer im Nachtexpress! Mit über 55 Jahren Erfahrung ist nox NachtExpress Pionier und Platzhirsch der Branche, was uns aber nicht davon abhält das Geschäft immer wieder neu zu betrachten und mit innovativen Lösungen für unsere Kunden noch besser zu machen. In unserem Kerngeschäft stellen wir Waren jeglicher Größe und Volumina, die am Abend abgeholt werden, bis zum nächsten Werktag bis spätestens 8 Uhr zu. Mit dieser Leistung steigern wir Wettbewerbsfähigkeiten, senken Lagerhaltungskosten und optimieren die Arbeitsabläufe unserer Kunden. Und diese müssen nicht mal vor Ort sein, wenn wir zustellen: durch die nächtliche Belieferung und zuvor vereinbarte Depots und Abstellplätze kann die Ware sicher, geschützt und kontaktlos zugestellt werden.

Möchten Sie uns dabei unterstützen, Ihre Ideen miteinbringen und so die Zukunft des NachtExpress-Pioniers positiv mitgestalten? Dann erwartet Sie ein spannender und interessanter Arbeitsplatz als Sachbearbeiter Kundenservice in Voll- oder Teilzeit am Standort Köln Eifeltor zu sofort.

### IHRE AUFGABEN

- Annahme und Klärung der Kundenanfragen (Dokumentation, Kategorisierung und Priorisierung des Anliegens mit Eröffnung eines Tickets im Trouble-Ticket-Management-System TTMS)
- Beschwerdemanagement
- Proaktive Information an den Kunden zu Leistungseinschränkungen, -erweiterungen, -abweichungen oder anderen Sachverhalten
- Abstimmung mit dem Kunden zu Lösungsmöglichkeiten und Einleitung entsprechender Maßnahmen
- Überwachung der Lösungserbringung und Überprüfung der Qualität der Erledigung des Anliegens im Abschlussgespräch mit dem Kunden
- Durchführung von Recherchen und Analysen zur nachhaltigen Lösung wiederkehrender Probleme
- Organisatorische Planung von Service- und Einsatzzeiten gemäß der Kundenanforderungen
- Erbringung vereinbarter Dienstleistungen für interne wie externe Kunden, z. B. Erstellung kundenspezifischer Reports
- Unmittelbare Klärung bzw. Lösung des Anliegens idealerweise innerhalb des Telefonats
- Fachliche Einarbeitung und Begleitung neuer Mitarbeiter
- Mitarbeit in Projekten

### DAS BRINGEN SIE MIT

- Abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung oder gleichwertige mehrjährige Berufserfahrung
- Gute EDV-Kenntnisse, insbesondere der MS-Office-Anwendungen
- Gebietskenntnisse
- Gute Englischkenntnisse (CEF-Level B1)
- Ausgeprägte Dienstleistungsorientierung und Kontaktfreude
- Freundliches und verbindliches Auftreten
- Sehr gute Ausdrucksfähigkeit in Wort und Schrift
- Schnelle Auffassungsgabe
- Hohes Einfühlungsvermögen und Aufgeschlossenheit

# IHRE ZUKUNFT HAT KEINE GRENZEN!

- Aktives Optimierungsstreben und Gestaltungsmotivation
- Hohe Problemlöse- und Kombinationsfähigkeit, analytische Kompetenz und Zahlenaffinität
- Einsatzbereitschaft und Teamfähigkeit
- Hohe Belastbarkeit, Flexibilität und Vertrauenswürdigkeit

## DAS BIETEN WIR

Sie erwartet eine individuelle Einarbeitung in einem abwechslungsreichen Arbeitsumfeld und einer kollegialen Arbeitsatmosphäre. Kurze Entscheidungswege und flache Hierarchien gehören zu uns wie eine Personalentwicklung und vielfältige Weiterentwicklungsprogramme.

Darüber hinaus bieten wir 30 Tage bezahlten Urlaub, vermögenswirksame Leistungen, eine betriebliche Altersvorsorge und eine Mitarbeitererfolgsbeteiligung.

Sie sehen sich in einem Job in der zukunftsorientierten Logistik? Dann senden Sie uns bitte Ihre aussagefähige Bewerbung (max. 3 MB und 2 Dateianhänge) mit Angabe Ihres Gehaltswunsches und möglichen Eintrittstermins zu

**Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung mit der Kennziffer 21119 an [bewerbung@nox-nachtexpress.de](mailto:bewerbung@nox-nachtexpress.de)**

### **nox NachtExpress**

Eine Marke der Innight Express Germany GmbH  
Nina Stein  
Katzbergstr. 3  
40764 Langenfeld