



Gesucht: **Mitarbeiter Kundenservice / Customer Service Agent (m/w/d)**

Funktion: Kundenservice

Standort: Gmünd am Tegernsee oder München/ Deutschland

Vertrag: Feste Anstellung in Vollzeit

WIR SIND  **berghaus**

Seit den Anfängen 1966 in einem kleinen Laden im Nordosten Englands hat Berghaus einen weiten Weg zurückgelegt. Wir haben über 50 Jahre Erfahrung in der Herstellung von erstklassiger langlebiger Outdoor-Ausrüstung und begleiten Menschen bei Ihren Outdoor- Aktivitäten mit Performanceprodukten in den Bereichen Textil, Hardware und Schuhe.

Weil das Leben draußen stattfindet.

Berghaus gehört zu Pentland Brands, einem globalen Familienunternehmen mit mehr als 2.000 Mitarbeitern weltweit, das einige der beliebtesten Outdoor-, Sport- und Schuhmarken unter seinem Dach vereint und Produktträume von Millionen von Menschen auf der ganzen Welt erfüllt.

Als **Mitarbeiter Kundenservice / Customer Service Agent (m/w/d)** bist du verantwortlich für die Betreuung unserer Großkunden und Feldkunden in ganz Deutschland, indem du tägliche Bestellungen bearbeitest, Bestellungen für die nächste Saison ins System einspielst, Telefonanrufe beantwortest, E-Mail-Anfragen bearbeitest und für alle Fragen unserer Kund\*innen (und Verbraucher\*innen)

Lösungen findest. Als Teil unseres Teams arbeitst du eng mit dem Vertriebsteam zusammen und fungierst als Drehscheibe für unsere Kunden und internen Abteilungen.

### **Deine Hauptaufgabe:**

- Annahme, Bearbeitung und Abwicklung von Vor- und Nachordern unserer Key-Accounts und Feldkunden
- Auftragsverfolgung und Beantwortung von Auftragsanfragen
- Kontaktaufnahme und Abstimmung mit unserem EU-Lager bei fehlenden Artikeln, Unstimmigkeiten und besonderen Kundenanforderungen (Warenaufbereitung; Versandanforderungen)
- Beantwortung von Telefonanrufen von Händler\*innen ()
- Lösung von Problemen im Zusammenhang mit Bestellungen, Lieferungen, Buchhaltung, Rechnungen und Zahlungen zur Zufriedenheit der Kund\*innen
- Kontaktaufnahme mit der Abteilung für Rücksendungen bei Fragen zu Garantieansprüchen von Händler\*innen
- Kontaktaufnahme mit der Finanzabteilung bei Fragen zu Zahlungen, Buchhaltung, Rechnungen, Auszügen usw.
- Versorgung der Kund\*innen sowie des Vertriebsteams mit Produktdaten im Vorfeld der nächsten Saison
- Produktempfehlungen für Händler\*innen

### **Das solltest Du mitbringen:**

- Ausgeprägte Kunden- und serviceorientierte Arbeitsweise: Serviceorientierung liegt Dir im Blut
- Fließende Deutsch und Englischkenntnisse
- Erste Erfahrung im Kundenservice/ Key-Account-Verkaufssupport und idealerweise im E-Commerce/ BtoB Umfeld
- Kenntnisse und Management von Online-Händlern/Vertrieb wünschenswert
- Erfahrung in administrativen Aufgaben wie Stornierungen, Gutschriften, Abbuchungen, Rechnungsstellung und Bestellungen
- Gute Excel-Kenntnisse und MS-Office Kenntnisse und bestenfalls erste Erfahrungen im Umgang mit Warenwirtschaftssystemen - SAP-Kenntnisse oder ähnliche Systemkenntnisse sind von Vorteil

- Ausgezeichnete mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit sowie Präsentationsgeschick
- Qualitätsbewusstsein, Organisationstalent und Zuverlässigkeit, Liebe zum Detail
- Teamplayer

**Du kannst Dir vorstellen als Mitarbeiter Kundenservice ins Team berghaus einzusteigen?**

**Dann schick bitte Deine Bewerbung an [nathalie.ukens@pentland.com](mailto:nathalie.ukens@pentland.com)**