



**Carglass® ist weltweit und in der Schweiz Marktführer im Bereich der Reparatur und des Austauschs von Autoglas sowie der Kalibrierung von Fahrerassistenzsystemen. Wir machen den Unterschied für unsere Kunden, die Hilfe bei der Reparatur ihres Fahrzeugs benötigen, entweder in einer unserer 27 Servicestellen oder dank unserer über 50 mobilen Serviceeinheiten beim Kunden zu Hause. Carglass® wurde von „Great Place to Work“ als „Bester Arbeitgeber“ ausgezeichnet und verfügt über ein nach ISO 9001:2015 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem.**

Zur Verstärkung unserer Customer Care Centre (CCC) Abteilung in Signy (VD, vor Ort) suchen wir einen-e

## **Spezialist:in Customer Care (m/w) zu 100%**

Diese Schlüsselfunktion unterstützt das gesamte CCC-Team in allen Aufgabenbereichen und trägt massgeblich zur Erreichung von Zielen und relevanten KPIs bei. Gleichzeitig ist sie für die Erstellung und Pflege von Prozessen und Dokumenten zur Wissenssicherung verantwortlich. Die Betreuung und Weiterentwicklung der CCC-IT-Infrastruktur mit der dazugehörigen Mitarbeit an Projekten repräsentiert den dritten Aufgaben-Schwerpunkt dieser Position.

### **Zu den spezifischen Aufgaben dieser Funktion gehören:**

#### **1. Kunden-und CCC-Teambetreuung (~20-40%)**

- Sicherstellen einer höchstmöglichen Terminrate durch Kunden-Kontaktaufnahme und aktives Mithelfen/Antworten auf Kundenanfragen (Telefon, Emails, Online usw...)
- Mehrwerte für Kunden schaffen, Mehrwert-Produkte und Service-Leistungen anbieten und abschliessen
- Zentrale Reklamationsbearbeitung für das CCC
- Fach-Betreuung- und -Ausbildung des CCC-Teams ergänzend zu Teamleitung und unter Berücksichtigung von Ausbildungskonzepten und TL-Zielsetzungen
- Unterstützung von Team, Teamleitung und CC-Management im Tagesgeschäft. Garantieren der Verfügbarkeit während der Haupt-Team-Aktivitäten

#### **2. Erstellen und bewirtschaften von Prozessen und Abteilungs-Unterlagen (~20-40%)**

- Erstellen/Editieren von neuen bzw. bestehenden Prozessen in Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten
- Sicherstellen von ISO konformen Prozess-Abläufen und Dokumenten für das Customer Care Center
- Publizieren von erstellten Unterlagen in adäquaten Strukturen und Mithilfe beim Umsetzen (Kurzausbildungen, Vorstellungen, Tool-Updates...)
- Proaktives sicherstellen von aktualisierten technischen Team-Informationen
- Zentrale Team-Anlaufstelle für prozessbezogene Belangen

### **3. Mitbetreuen von Projekten und der verschiedenen IT-Systemen (~40-60%)**

- Verwaltung von Zugangsdaten und bestehenden System-Strukturen auf Admin-Stufe
- Erkennung/Meldung von Admin-System-Lücken und deren Beseitigung
- Vorschlagen und Umsetzen von System-Verbesserungen, die Effizienz- und/oder Komfortsteigernd für Kunden und Mitarbeitende sind
- Mit-Evaluieren von neuen, relevanten Customer Care Center Systemen
- Monitoring der automatisierten Prozessabläufen von verschiedenen Systemen
- Technische Schnittstelle zu den Versicherungspartnern - Ansprechpartner
- Zentrale Team-Anlaufstelle für ERP-Belangen

#### **Ihr Profil:**

- Sie haben eine Lehre oder eine vergleichbare Ausbildung abgeschlossen
- Sie verfügen über min. 5 Jahre Erfahrung im Umgang mit Kunden und mit Mitarbeitenden in einem mittelgrossen Team
- Sie sprechen fliessend Deutsch und beherrschen Französisch und Englisch sehr gut (min. B2) und drücken sich schriftlich in diesen drei Sprachen aus.
- Sie verfügen über erweiterte Erfahrungen im Umgang mit IT-Systemen (als Benutzer und Administrator) in einem Call-Center-Umfeld
- Sie haben Erfahrungen im administrativen Umgang mit Prozessen und deren Erstellung.
- Sie verfügen über Fortgeschrittene Computer-Kenntnisse
- Sie sind kommunikative und umgänglich
- Sie sind Lösungsorientiert und haben ein Strukturiertes und vernetztes Denken/Handeln
- Sie haben die Fähigkeit sich an ein in starkem Wachstum befindlichen Unternehmen anzupassen
- Sie können unter Druck arbeiten und Termine einhalten
- Sie kommunizieren sehr gut und sind sehr teamfähig

**Wir bieten Ihnen:** eine sehr interessante Tätigkeit in einem professionellen und motivierten Team, ein attraktives Gehalt und Sozialleistungen sowie einen angenehmen Arbeitsplatz in einem Unternehmen, für das überdurchschnittliche Leistungen oberste Priorität haben. Wir bieten außerdem die Möglichkeit, zwei Tage pro Woche im Homeoffice zu arbeiten.

Wenn Sie sich in unserem Profil wiedererkennen und an einer neuen spannenden Herausforderung interessiert sind, senden Sie uns Ihre vollständige Bewerbung an [job@carglass.ch](mailto:job@carglass.ch). Bei Fragen zu dieser Stelle wenden Sie sich bitte an Géraldine Boillat unter [geraldine.boillat@carglass.ch](mailto:geraldine.boillat@carglass.ch)

#### **Carglass Suisse S.A.**

Human Resources  
Rue des Fléchères 7A  
1274 Signy-Centre

