



## **Customer Support Agent - 1st and 2nd level (m/w)**

Wir bei COBI suchen Verstärkung für unser Customer Support Team. Der Customer Support Agent (m/w) ist dabei kompetenter und konstruktiver Ansprechpartner für alle Kundenanfragen rund um unser Produkt. Wir suchen einen "Allrounder", der sich sowohl bei Hard- als auch Softwarethemen zu Hause fühlt. Hierbei sollte die Zufriedenheit unserer Kunden immer im Vordergrund stehen.

COBI revolutioniert das Radfahrerlebnis indem es dein Smartphone mit deinem Rad verbindet - alles ist über eine Lenker-Fernbedienung über eine elegante und spielerische Benutzeroberfläche auf dem Smartphone steuerbar. Das international ausgezeichnete System integriert eine Vielzahl wesentlicher Fahrrad-Basisfunktionen und stattet Fahrräder und moderne eBikes mit intelligenten Assistenzfunktionen aus. Das Ergebnis: mehr Sicherheit, mehr Komfort und mehr Spaß auf Radwegen aller Art. Mit COBI hat die Zukunft fahrradbasierter Mobilität bereits begonnen. Ganz egal wohin Deine Route führt - mit COBI fährst Du voraus.

Die COBI GmbH – mit Sitz in Frankfurt (HQ) und San Francisco – ist kein Fahrradhersteller, sondern ein High-Tech-Unternehmen in der Fahrradbranche. Herausragendes Design ist unsere Kernkompetenz. Bei uns steht der Nutzer und weniger die Technologie im Mittelpunkt. Bei der Qualität gehen wir keine Kompromisse ein und in der Entwicklung unsere Software und Hardware setzen wir auf modernste Technologien. Unser Ziel: ein optisch ansprechendes, technisch herausragendes all-in-one-Produkt zu einem erschwinglichen Preis.

Die Position ist in Frankfurt am Main zu besetzen.

### **Aufgaben:**

- Europaweite Betreuung von Endkunden-Anfragen sowohl vor als auch nach dem Kauf
- Eskalationssupport für komplexe Kundenanfragen aus USA und Kanada
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Markenbindung von Endkunden durch kompetente Beratung sowie Beantwortung von technischen Kundenanfragen via Social Media, Webseite, eMail, Chat und Telefon für ein technisch anspruchsvolles Produkt
- Differenzierte Fehleranalyse im Dialog mit Kunden
- Sofort-Reklamationsentscheidung im direkten Kundendialog sowie Entscheidung über Lösungswege zur Deeskalation schwieriger Kundenbeziehung im Problemfall
- Verfolgen des gesamten Garantiefall-Prozesses bis zum Eintreffen der beschädigten Komponente in unserem Wareneingang
- Ausbau des Service-Konzepts (z.B. Zielzeiten, optimieren Kundenkommunikation, optimieren Erreichbarkeit, optimieren Qualität etc.)
- Regelmäßiges Erstellen der erforderlichen Statistiken und Berichte
- Stetige Optimierung des Reportings in unserem IT-Tool
- Unterstützung bei der Erstellung technischer Dokumente und Schulungsunterlagen für das weltweite Hotline Team, Aufsetzen von Online-Tutorials für Endkunden

- Mitarbeit FAQ

**Anforderungen:**

- Affinität zu Fahrrad und technischen Produkten mit Software (App/ Cloud/ iPhone/ Android/ Firmware Updates/ WiFi, Bluetooth, Bluetooth LE, ANT, ANT+)
- min. 2 Jahre Berufserfahrung
- Eine kaufmännische oder technische Ausbildung sind von Vorteil (z.B. Software/ App Spezialist, Techniker, Mechatroniker, Zweiradmechaniker)
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse sind Voraussetzung. Weitere Fremdsprachen sind von Vorteil.
- Kompetentes und sicheres Auftreten gegenüber Kunden, sowohl am Telefon als auch bei Schulungen
- Echter „Tech-Freak“ der sein Umfeld kennt, liebt und auf einfache Weise erklären kann
- Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung gepaart mit Empathie und Leidenschaft für das Produkt
- Improvisationstalent, bei Problemlösungen stets kreativ und kundenorientiert
- Begeisterungsfähigkeit und das Talent auch unter hoher Arbeitsbelastung strukturiert und konzentriert zu arbeiten
- Teamfähigkeit, gleichzeitig Bereitschaft selbstständig, eigeninitiativ und eigenverantwortlich zu arbeiten und zu handeln
- Fähigkeit, in einem dynamischen Arbeitsumfeld alles im Griff zu haben.
- Qualitätsbewusstsein und Liebe zum Detail

Du bist ein Teamplayer und möchtest mit uns die Fahrrad Branche revolutionieren? Dann bist du bei uns genau richtig.

Jana Wardag (jobs@cobi.bike) freut sich auf Deine Bewerbung unter Angabe Deiner Gehaltsvorstellung und Deines frühestmöglichen Eintrittstermins.