



Als führender unabhängiger Schweizer Telekommunikations-Spezialist bieten wir kompetente Beratung, umfassende Dienstleistungen und ein lückenloses Gerätesortiment im Bereich Mobil- und Festnetztelefonie an. Mit rund 120 Verkaufsstellen sind wir für alle Netzbetreiber in der Schweiz der bedeutendste unabhängige Verkaufspartner. mobilezone bietet ihren Kunden zusätzlich mit Online Services wie z.B. dem umfassenden Online Shop, kompetente und unabhängige Beratungsleistungen über das Internet an. Im Bereich Kundendienst mobilezone und TalkTalk sind sämtliche Aktivitäten zu den diversen Kundenanliegen der Filialen und der Reparaturen sowie des Onlineshops zusammengefasst.

Das Team Kundendienst am Hauptsitz in Rotkreuz sucht per sofort oder nach Vereinbarung dich, als

## Senior Specialist Customer Services (m/w) 100%

In dieser Funktion wirst du zusammen mit deinem Team von Montag bis Freitag 8.00 – 18.00 Uhr deinen Beitrag an einen reibungslosen und hochstehenden Kundendienst leisten.

### Deine Hauptaufgaben und -verantwortung:

- Beantwortung der Kundenanliegen per Telefon, E-Mail und Chat in deutscher und französischer Sprache
- Ansprechpartner für Kundenanliegen der mobilezone Shops sowie schriftliche Bearbeitung von eskalierten Kundenfällen
- Bearbeitung der Anfragen zu Gerätereparaturen und Garantie
- Unterstützung im Qualitätsbereich des Kundendienstes: Monitoring und Coaching Inbound und Backoffice, Mitarbeit bei Kundenbefragungen, Analyse von Kontaktgründen und Verbesserungen der bereichsübergreifenden Prozesse
- Erstellen von Statistiken und Auswertungen von Reports

**Voraussetzungen** für diese interessante Aufgabe sind eine abgeschlossene kaufmännische Lehre, im Kundendialog oder gleichwertige Ausbildung sowie ausgewiesene Erfahrung in der Teamleitung und Coaching eines Kundendienstes, idealerweise in der Telekommunikationsbranche. Stilsichere Deutsch- und sehr gute Französischkenntnisse sind ein Muss. Wir suchen einen echten Teamplayer, der ausgeprägte Service- und Kundenorientierung mitbringt. Wenn du noch dazu eine strukturierte Arbeitsweise und flexible, kommunikative und selbständige Persönlichkeit hast und dazu bereit bist, auch an einem Samstag pro Monat zu arbeiten, dann wollen wir dich unbedingt kennenlernen.

### Wir bieten dir:

- 4 bzw. 5 Wochen Ferien mit der Möglichkeit zusätzliche Ferien zu kaufen
- Viel Gestaltungsfreiraum mit eigenverantwortlichem Handeln
- Kollegiale Atmosphäre mit DU-Kultur
- Möglichkeit zur Weiterentwicklung
- Unfallzusatzversicherung in der Privatabteilung
- Attraktive Mitarbeiterangebote
- Vergünstigungen auf Produkte und Dienstleistungen anderer Firmen und vieles mehr...

Haben wir dein Interesse geweckt? Dann freuen wir uns auf deine Bewerbung inkl. Salärvorstellungen, vorzugsweise über das [Ostendis Bewerbungssystem](#) oder per E-Mail mit Angabe der Job-ID 20566 an Claudia Schumacher, Director Human Resources, [jobs@mobilezone.ch](mailto:jobs@mobilezone.ch).

mobilezone ag, Suurstoffi 22, 6343 Rotkreuz / [www.mobilezone.ch](http://www.mobilezone.ch)