



Team Lead Customer Success

(m/w/d)

Wir glauben an Mobilität ohne Emissionen, die im Einklang mit Mensch und Umwelt steht. Aus diesem Grund definieren wir neue technische Standards, die es jedem/jeder ermöglichen, eine eigene Ladeinfrastruktur aufzubauen und dezentral zu betreiben. Wir leisten mit unseren Lösungen rund um unsere selbst entwickelte Lade-Plattform unseren Beitrag zum Aufbau eines globalen Ladeinfrastruktur-Netzwerks.

Hauptziel der Position

Dein Team unterstützt unsere KundInnen bei technischen Problemen und der Nutzung unserer Software, damit jeder Betreiber das maximale aus unserer Softwarelösung herausholt. Als operative und strategische Leitung stellst Du einen effizienten und proaktiven Kundensupport sicher und baust unsere Reputation weiter auf. Dadurch können wir sowohl Kundenabwanderung als auch Kundenzufriedenheit proaktiv beeinflussen und unsere Vertriebskosten deutlich reduzieren. Mit Steuerung der Up-Selling Aktivitäten deines Teams trägst Du außerdem aktiv zur Umsatzsteigerung bei.

Welche Aufgaben bei reev auf dich zukommen

- **Teamführung:** Mit deinen Leadership-Fähigkeiten motivierst Du dein Team durch einen Mix aus Professionalität und Empathie dazu, Bestleistungen zu vollbringen. Du kümmerst dich um die Weiterentwicklung und den weiteren Aufbau unseres Customer Success Teams.
- **System- & Prozessverantwortung:** Du entwickelst neue Strategien zur stetigen Optimierung der Kundenzufriedenheit. Du bist für die Steuerung und kontinuierliche Verbesserung aller relevanten Support-Prozesse und Systeme zuständig. Gleichzeitig arbeitest Du eng mit dem Operations Team an interdisziplinären Schnittstellen, um sicherzustellen, dass Daten dort verfügbar sind, wo man sie braucht.
- **Wachstum:** Du stellst sicher, dass die Strukturen des Systems und der kundenbezogenen Prozesse uns als Unternehmen skalieren lassen – national wie international.
- **Optimierung:** Mit deinem analytischen Verstand bemerkst Du rasch, wenn Fehlerbilder oder Herausforderungen sich in ihrer Art häufen. In Zusammenarbeit mit den anderen reev Teams sowie unseren Partnerunternehmen kümmerst Du dich um passende Lösungen für jede Herausforderung. Auf Basis des Kundenfeedbacks steuerst Du Prozess- und Produktverbesserungen an.
- **Klarheit & Transparenz:** Du gestaltest und überwachst Kennzahlen, die uns helfen, intern stets den richtigen Fokus zu wählen und Verbesserungspotentiale zu erkennen. So gewährleistest Du eine hervorragende Kundenerfahrung und die Messung der Erfolge in Kennzahlen.

Was Du mitbringst

- Im Zuge deines Studiums oder deines kaufmännischen Werdegangs hast Du dir ein fundiertes betriebswirtschaftliches Know-how angeeignet. Du hast mehrere Jahre Berufserfahrung in der Kundenbetreuung und im Aufbau und Management von stark wachsenden Teams.
- Du hast bereits Erfahrung mit digitalen Lösungen im Kundensupport gesammelt.
- Du bist selbstbewusst, entscheidungsfreudig und übernimmst gerne Verantwortung.
- Deine Leidenschaft ist der Customer Service und Du brennst dafür, unseren KundInnen jeden Tag einen außergewöhnlichen Service zu bieten. Du verfügst über sehr gute Kommunikationsfähigkeiten und hohe Frustrationstoleranz.
- Du bist stark datengetrieben, besitzt sehr starke analytische Fähigkeiten und triffst Entscheidungen auf Zahlengrundlagen.
- Du hast ein entrepreneurial Mindset, verbunden mit einer ausgeprägten Hands-on Mentalität und dem Drive, unser junges Unternehmen weiterzuentwickeln. Du bist flexibel und hast Freude an einem dynamischen Umfeld.
- Du sprichst sehr gutes Deutsch und Englisch.

Was dich bei reev erwartet

- Dich erwartet die Chance, ein stark wachsendes Unternehmen auf seinem steilem Erfolgskurs zu einem der führenden Anbieter von Ladelösungen entscheidend mitzugestalten und so die Mobilitätswende mit eigenen Händen voranzutreiben.
- Einer unserer entscheidenden Vorteile sind kurze Entscheidungswege sowie offene & direkte Kommunikation, welche dich an deinen Aufgaben wachsen lässt.
- Weil wir die Zeit schätzen, die unsere KollegInnen hier verbringen, arbeiten all unsere MitarbeiterInnen mit erstklassiger Ausstattung.
- Deine KollegInnen sind nur eine Armeslänge von dir entfernt, denn für uns ist Kommunikation einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren.
- Wir leben flache Hierarchien, in denen vielversprechende Ideen und stichhaltige Argumente wichtiger sind als Rollen und Ränge.
- Obwohl sich unser Office wie ein zweites Zuhause anfühlt, kannst Du ortsunabhängig und zu flexiblen Zeiten arbeiten, ausreichend Urlaubstage nehmen und erhältst eine wettbewerbsgerechte Vergütung.

Wenn sich das für dich nach einer großartigen Gelegenheit anhört, schick uns deine Bewerbung an:

Melinda Sinka

+49 (0) 89 997428265

jobs@reev.com.