

Wir suchen eine erfahrene, kommunikationsstarke und lösungsorientierte Persönlichkeit, die unsere Kunden* nicht nur betreut, sondern aktiv begleitet, komplexe Anliegen souverän löst und auch in anspruchsvollen Situationen den Überblick behält:

Specialist Customer Care (m/w/d)

In dieser Rolle bist Du zentrale Ansprechperson für unsere Kundschaft, übernimmst herausfordernde Fälle, steuerst Reklamationen professionell und trägst aktiv dazu bei, unseren Service kontinuierlich weiterzuentwickeln; Du denkst mit, packst an und findest pragmatische Lösungen – immer mit dem Ziel, eine positive Kundenerfahrung zu schaffen, **Deine Aufgabenschwerpunkte** sind im Einzelnen:

- Kundenbetreuung auf hohem Niveau: Du betreust unsere Kundinnen und Kunden schriftlich, telefonisch und in digitalen Meetings – verbindlich, klar und lösungsorientiert
- Bearbeitung komplexer Anfragen: Du analysierst Sachverhalte sorgfältig, steuerst interne Abstimmungen und übernimmst die Verantwortung für eine verlässliche Lösung
- Aktive Kommunikation: Du greifst zum Telefon, wenn es schneller und persönlicher geht, und klärst Themen direkt
- Eskalations- und Reklamationsmanagement: Du führst anspruchsvolle Gespräche strukturiert, deeskalierend und empathisch
- Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit: Du arbeitest eng mit Fachabteilungen zusammen und stellst sicher, dass Anliegen zuverlässig nachverfolgt werden
- Service- und Prozessoptimierung: Du erkennst Verbesserungspotenziale und bringst aktiv Ideen ein, um unseren Kundenservice weiterzuentwickeln

Dein Profil:

- Du hast ein Studium vorzugsweise mit kaufmännischen, außen- oder betriebswirtschaftlichen Schwerpunkten erfolgreich abgeschlossen – gerne mit Bezug zum Finanz- oder Versicherungswesen
- Mehrjährige Berufserfahrung im Customer Care, Customer Success, Key Account Support oder einer ähnlichen serviceorientierten Rolle
- Souverän im Reklamationsmanagement: Du gehst auch mit schwierigen Situationen professionell, ruhig und lösungsorientiert um
- Hands-on-Mentalität: Du geht's Themen aktiv an und übernimmst Verantwortung
- Starke Kommunikationsfähigkeiten – schriftlich wie telefonisch
- Struktur & Zuverlässigkeit: Du behältst auch bei parallelen Themen den Überblick
- Serviceorientierung: Du möchtest Kundenerlebnisse positiv gestalten und findest pragmatische Lösungen, ohne interne Anforderungen aus dem Blick zu verlieren
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse, weitere europäische Sprachen sind ein Plus
- Was dich auszeichnet: Lösungsorientiertes Denken statt Problemfokus; Freude an Kunden-Beziehungen: Verbindlichkeit & Belastbarkeit; Priorisierungsfähigkeit und Verantwortungsbewusstsein sowie Dein Gestaltungswille – Du möchtest Dinge verbessern, nicht nur verwalten

Unser Angebot:

- ein moderner und hundefreundlicher Arbeitsplatz im linksrheinischen Kölner Süden
- ein leistungsgerechtes, überdurchschnittliches Gehalt
- individuelle Entwicklungsperspektiven und großes Gestaltungspotenzial in einem erfolgreichen und expandierenden Unternehmen mit flachen Hierarchien
- ein krisensicherer Arbeitsplatz in einer zukunftsorientierten, nachhaltigen Branche
- 30 Tage Urlaub, flexible Arbeitszeiten, Homeoffice-Regelung, eine betriebliche Altersversorgung mit 50%igem Zuschuss, weitere Benefits rund um Mobilität und Bewegung sowie Getränke und Obst
- Firmenevents, gemeinsame Aktivitäten und nicht zuletzt offene, nette Kollegen*, die sich auf Dich freuen

Wir laden Dich ein, die Zukunft der Deutsche Recycling aktiv mitzugestalten und freuen uns auf Deine vollständigen und aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Deines frühestmöglichen Eintrittstermins und Deiner Gehaltsvorstellung per E-Mail: personal@deutsche-recycling.de

DR Deutsche Recycling Service GmbH - Katja Krüssell
Bonner Straße 484-486 - 50968 Köln

* aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir das generische Maskulin. Bei uns zählt jedoch der Mensch, nicht die geschlechtliche Orientierung. Selbstverständlich richten wir uns an Personen jeden Geschlechts