



Wir sind die führende Serviceplattform für Schweizer Energiedienstleister

Im Rahmen des Ausbaus von cc energie sa zu einer noch umfangreicheren Energie-Dienstleistungsplattform, suchen wir für unseren Standort in Nidau oder Bern per sofort oder nach Vereinbarung eine / einen neuen Mitarbeitenden als:

Complaint Manager 80-100% (m/w)

Für Sie steht der Kunde im Mittelpunkt

Sie tragen die Gesamtverantwortung für den Reklamationsprozess für unsere Endkunden. Als deren Ansprechpartner bearbeiten Sie mit modernen Kommunikationsmitteln selbstständig kritische Kundenanfragen und Beschwerden. Mit Ihrer ausgeprägten Service- und Kundenorientierung erkennen Sie rasch deren Bedürfnisse und begeistern durch Ihre optimale Beratung und Unterstützung.

Ihre Aufgaben

- Bearbeitung und Beantwortung von komplexen Kundenreklamationen telefonisch und schriftlich
- Kommunikation und Berichterstattung zuhanden der Geschäfts- oder Konzernleitung
- Koordination und Weiterentwicklung des Complaint-Managements in Zusammenarbeit mit den betroffenen Bereichen
- systematische Auswertung der Kundenreklamationen, insbesondere Analyse der Beschwerde-ursachen in Bezug auf Häufungen und Auffälligkeiten
- Initiierung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen zur Sicherstellung der konstanten Prozessoptimierung
- Erstellung von periodischen Complaint Reportings

Ihr Profil,

- abgeschlossene Berufsausbildung (z.B. Detailhandel, KV) und Weiterbildung in Marketing / Verkauf / Kommunikation auf Stufe FH
- einige Jahre Erfahrung im Kundendialog, idealerweise im Complaint Management
- gute Betriebswirtschaftliche Kenntnisse
- hohe Service- und Kundenorientierung
- ausgeprägte Kommunikationskompetenz (Kundenbegeisterung, Empathie)
- Erfahrung in der Analyse von komplexen Themen und End-2-End Denkweise
- vertiefte Problemlösungskompetenz (z.B. Root-Cause-Analyse) und hohe Lösungsorientierung
- Muttersprache Deutsch, mit sehr guten Kenntnissen der Französischen Sprache in Wort und Schrift
- Durchsetzungsvermögen mit hoher Sozialkompetenz
- Flexibilität und Belastbarkeit
- Erfahrung in der Energiebranche von Vorteil
- gewöhnt und vertraut mit Arbeit in einem interdisziplinären Team vor Ort / an unterschiedlichen Standorten
- hohes Maß an Organisations- und Koordinationsfähigkeit

Ihre Chance

Möchten Sie für diese wichtige Tätigkeit in unserem Dienstleistungs-Unternehmen die Verantwortung übernehmen? Möchten Sie stets Neues dazulernen und sich stetig weiterentwickeln? Wollen Sie etwas bewegen? Dann bitten wir Sie, sich zu melden!

Bei uns erwarten Sie vorbildliche Sozialleistungen sowie ein dynamisches Arbeitsumfeld.

Wir freuen uns auf Ihre Zuschrift per E-Mail an Human Resources jobs@ccenergie.ch. Weitere Auskünfte erteilt Ihnen gerne Herr Romeo Bucher, Head of CSC, Tel. + 41 79 745 54 18