

Mitarbeiter im Kundensupport / Technical Writer (m/w/d)

Ab sofort für unseren Standort Berlin

rapidmail zählt mit über 100.000 glücklichen Kund:innen zu den führenden deutschen Online-Software Anbietern für E-Mail-Marketing. Hinter diesem Erfolg steht ein wunderbares Team, das sich mit viel Leidenschaft und Spaß an der Sache für unsere Kund:innen und Lösungen einsetzt. rapidmail hat Büros an den Standorten Freiburg, Hamburg und Berlin.

Als Mitarbeiter:in, Ideengeber:in und Verantwortungsträger:in in unserem 5-Sterne-Kundensupport (50 %) und als Technical Writer für den Hilfe-Bereich (50%) trägst du einen gewaltigen Anteil dazu bei, alle Kund:innen mit unserem exzellenten Service glücklich zu machen.

Du willst mehr? Umso besser: Wir geben dir die Chance zu zeigen, dass du nicht nur auf den üblichen Kanälen für unsere Kund:innen da bist. Wie das? Wir vertrauen dir unser „Support-Baby“ an, den Hilfe-Bereich auf unserer Website, um den du dich als kreativer Kopf kümmerst. Bei dir liegt die Hauptverantwortung: Der Bereich muss nicht nur up-to-date gehalten werden, sondern soll von Grund auf neu aufgebaut werden. Warum? Wir möchten es unseren Kund:innen ermöglichen, sich auf unserer Website selbst die nötigen Skills für unser Tool anzueignen - damit sie auch ohne weitere Hilfe Newsletter erstellen können, die gut performen.

Das ist dein Job:

- Als Kommunikationstalent unterstützt du unsere Kund:innen telefonisch und per Ticket überall da, wo es brennt
- Du agierst intern als Sprachrohr unserer Kund:innen und bringst ihr Feedback in die Weiterentwicklung von rapidmail ein
- Du bist verantwortlich für die (Neu)Gestaltung des Hilfe-Bereiches und baust diesen für unsere Kund:innen weiter aus
- Du hast kreative Ideen für neue Wege, um unseren Kund:innen technisches Wissen zu vermitteln
- Du schreibst Hilfe-Artikel, drehst Video-Tutorials und hältst Inhalte immer auf dem neuesten technischen Stand

Klingt gut? Dann zu dir:

- 2-3 Jahre Erfahrung im Kundenservice (Telefon/Online)
- Sehr gute Deutschkenntnisse (mündlich & schriftlich)
- Sehr starke Kundenorientierung und Problemlösungskompetenz
- Sehr hohe Lernbereitschaft und Motivation
- Analytisches Denkvermögen und eine schnelle Auffassungsgabe gepaart mit einer Hands-on-Mentalität
- Flexible Arbeitszeitplanung, teilweise Bereitschaftsdienste auch Abends und am Wochenende/Feiertagen
- Erste Erfahrungen mit Techniken & Tools für Videocontent, Webinare und Online-Artikel von Vorteil
- Erfahrung im Umgang mit Wordpress bringen dir Pluspunkte

Warum Du Dich bei uns wohlfühlen wirst

Arbeitsumgebung

Unsere modernen Büros in Freiburg, Hamburg und Berlin befinden sich jeweils in exklusiver Lage und haben eine Top-Verkehrsanbindung.

Team-Events

Ob gemeinsame Mittagessen oder eine Kaffeepause zwischendurch. Wir mögen es gesellig. Monatliche Events und Saisonfeste runden die Sache ab.

Sicherheit

Dank unseres etablierten Produktes und langjährigen Kundenbeziehungen kannst Du Dich auf die Sicherheit Deines Arbeitsplatzes verlassen.

Mitsprache

Bei uns ist niemand ein Zahnrad im Getriebe. Im Gegenteil: Wir suchen Menschen, die sich aktiv einbringen und Verantwortung übernehmen.

Standortinformationen

rapidmail GmbH
Karl-Liebknecht-Straße 34
10178 Berlin

- Absolute Top-Lage in Berlin Mitte
- Exzellente Anbindung

Bist Du bereit für rapidmail?

Schicke uns einfach Deine Bewerbungsunterlagen per E-Mail. Falls Du vorab Fragen zur Stelle oder zu rapidmail hast, sind wir gerne für Dich da.

Fabian Just

hr@rapidmail.de