



Die Vision der Erwin Hymer Group ist es, Menschen weltweit einzigartige Freizeit- und Mobilitätserlebnisse zu ermöglichen. Als internationale Unternehmensgruppe vereinen wir zahlreiche Caravan- und Reisemobilhersteller, Zubehörspezialisten sowie Miet- und Finanzierungsservices unter einem Dach. Mit Leidenschaft und Know-how bringen rund 7.350 Beschäftigte an unseren Standorten in Deutschland, Frankreich, Italien, UK und China stetig wegweisende Innovationen hervor. Gemeinsam mit unserer Muttergesellschaft Thor Industries bilden wir den weltweit führenden Hersteller von Freizeitfahrzeugen mit über 22.000 Mitarbeitern und bieten spannende Karriereperspektiven.

Projektmanager/in Service Hotline

IHRE AUFGABEN

- Auf- und Ausbau einer Service Hotline für die Marken der Erwin Hymer Group
- Aufbau, (Weiter-)Entwicklung und Umsetzung der B2B Prozesse bei den Marken der Erwin Hymer Group
- Entwicklung eines KPI Reporting (Messung der Systemperformance durch Erstlösungsraten, Kundenzufriedenheit usw.)
- Entwicklung und Aufbau einer Qualifikationsmatrix sowie eines Trainingsprogramms für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Service Hotline
- Aufbau einer systemgestützten Wissensdatenbank
- Weiterentwicklung der Systeme (Ticketsystem) zum effizienten Einsatz in der Bearbeitung mit Social Media Kanälen, künstlicher Intelligenz und Chat Bots

IHR PROFIL

- Abgeschlossenes Studium der Fachrichtung BWL, Wirtschaftsingenieurwesen, IT oder eine vergleichbare Qualifikation
- Gute Kenntnisse in den gängigen MS-Office-Programmen wie u.a. Excel und PowerPoint
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift, weitere Fremdsprache wünschenswert
- erste Erfahrung mit Ticketsystemen, bevorzugt Zendesk, sowie im Contact-, Service- oder Call-Center-Umfeld wünschenswert
- Methoden, Prozess und Projektmanagement Kenntnisse
- Kreative und kommunikationsstarke Persönlichkeit mit ausgeprägtem Organisationstalent sowie strukturierter, lösungsorientierter und selbständiger Arbeitsweise
- Ausgeprägte Dienstleistungsorientierung, Verantwortungsbewusstsein und Durchsetzungsstärke sowie Belastbarkeit und Flexibilität

WIR BIETEN

- Spannende und abwechslungsreiche Aufgaben mit viel Gestaltungsspielraum in einer internationalen Unternehmensgruppe
- Ein motiviertes Team, vertrauensvolle Zusammenarbeit, flache Hierarchien und schnelle Entscheidungswege
- Vielfältige individuelle Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten an unserer internen EHG Academy
- Vertrauensarbeitszeit mit Homeoffice-Möglichkeiten, Kinderbetreuung, Fahrzeugmiete zu Mitarbeiterkonditionen und weitere Angebote
- Leistungsgerechte Vergütung sowie Arbeitgeberzuschüsse zu sozialen Leistungen (Betriebliche Altersvorsorge etc.)

ERWIN HYMER GROUP

Interessiert? Dann freuen wir uns über Ihre aussagefähige Onlinebewerbung über unser Bewerbungsportal mit Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins und Ihrer Gehaltsvorstellung. Für Fragen steht Ihnen Frau Christina Rüdiger unter der Telefonnummer (0 75 24) 9 99 - 238 gerne zur Verfügung! Gestalten Sie aktiv die Faszination des mobilen Reisens mit und lassen Sie Urlaubsträume wahr werden. Steigen Sie ein!