



Wir bieten Informationen für kritische Köpfe, die etwas bewegen wollen.

dw.com/karriere

Die Deutsche Welle (DW) ist der Auslandssender Deutschlands. Sie verbreitet weltweit journalistische Angebote – multimedial und in 30 Sprachen. Darüber hinaus bildet die DW Akademie Medienfachkräfte in Entwicklungs- und Transformationsländern fort. Standorte sind Bonn und Berlin.

Wir suchen für unsere Abteilung Kundenservice/CRM der Hauptabteilung Vertrieb in der Direktion Distribution & Technik am Standort Berlin zum nächstmöglichen Zeitpunkt

ein Mitarbeiter (m/w) Customer Service/CRM

auf der Basis eines zunächst bis 31. Dezember 2019 befristeten Beschäftigungsverhältnisses.

Der Kundenservice/CRM steht täglich im Dialog mit den Zuschauern/-innen und Nutzern/-innen. Alle Arten von Anfragen werden hier bearbeitet. Ziel ist es dabei, stets höchstmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen und die Nutzer/innen langfristig an die Deutsche Welle zu binden.

Ihre Aufgaben

- Erfassung und Beantwortung des Zuschauer- und Nutzerfeedbacks und Gewährleistung der Kundenzufriedenheit im Einklang mit den Unternehmensstandards
- Aufbereitung, Qualifizierung und Segmentierung von Kundendaten im CRM-System
- Auswertung und Interpretation von Kundenfeedbacks zur Identifikation von Kundenzufriedenheitstreibern
- Konzeption und Erstellung von Infomailings
- enge Zusammenarbeit und Abstimmung mit verschiedenen Teams und Stakeholdern

Das bringen Sie mit

- abgeschlossenes wirtschaftswissenschaftliches Studium oder abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung mit Erfahrung im Bereich Kundenbetreuung
- Erfahrungen im CRM- und/oder Dialogmarketing sowie im Projektmanagement
- hohe Affinität zu digitalen Medien und versierter Umgang mit Sozialen Netzwerken
- sicherer Umgang mit der gängigen Büro- und Kommunikationssoftware (MS-Office-Paket; insbesondere sehr gute Kenntnisse in der Anwendung von Excel und Power Point); Erfahrungen in der Erstellung, Pflege und Auswertung von Kundendatenbanken sind von Vorteil
- Kommunikationsstärke sowie ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung
- Kreativität bei gleichzeitig ausgeprägtem analytischen Verständnis sowie eine gute Selbstorganisation und sorgfältige Arbeitsweise
- ausgeprägte Teamfähigkeit sowie ein verbindliches und souveränes Auftreten
- sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse sowie gute Spanischkenntnisse

Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann freuen wir uns auf die Zusendung Ihrer Bewerbungsunterlagen ausschließlich per E-Mail (ein PDF, maximal 7 MB) unter **Angabe der Stellenschreibungsnummer F-09/17-B** bis zum 13. September 2017 an bewerbungberlin@dw.com.