

Customer Service Manager (m/w/d)

Standort: Heidelberg

Springer Nature ist ein weltweit führender Verlag für Forschungs-, Bildungs- und Fachliteratur mit einer breiten Palette an angesehenen und bekannten Marken. Die Verlagsgruppe bietet qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen.

Springer Nature ist der größte Verlag für Wissenschaftsbücher, er veröffentlicht Zeitschriften mit dem höchsten Impact in der Forschungsliteratur und gilt als Vorreiter beim Verlegen von Open-Access-Publikationen. Das neue Unternehmen erzielt mit 13.000 Mitarbeitern in über 50 Ländern einen Jahresumsatz von ca. 1,5 Milliarden Euro. Springer Nature entstand 2015 durch den Zusammenschluss der Nature Publishing Group, Palgrave Macmillan, Macmillan Education und Springer Science+Business Media.

Im Springer Nature Customer Service Center in Heidelberg ist neben dem Kundenservice auch ein Teil der IT angesiedelt.

Aufgaben:

- Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen und modernen globalen Kundenbetreuung für alle unsere Produktlinien (Bücher, Zeitschriften, elektronische Produkte) und Dienstleistungen
- Zusammenarbeit mit Lieferanten zur Sicherstellung einer reibungslosen und präzisen operativen Abwicklung sowie Betreuung von wissenschaftlichen Gesellschaften, Institutionen, Handel und anderen Vermittlern
- Überprüfung, Unterstützung und/oder Einführung effektiver Qualitätssicherungsprüfungen
- Sicherstellung einer schnellen und akkuraten Auftragsabwicklung inklusive Schulung und Weiterbildung der Mitarbeiter im Kundenservice
- Entwicklung und Überprüfung von Kundendienststrichtlinien, Kundenserviceprozessen und -workflows
- Führen eines Teams einschließlich Rekrutierung sowie Leistungs- und Workflowmanagement
- Unterstützung des Head of Customer Service bei operativen Aufgaben, wie z. B. Management Reporting und Analyse sowie Mitarbeit an Projekten und Initiativen

Sie verfügen über:

- Einschlägiges Studium oder vergleichbare kaufmännische Ausbildung
- Mehrjährige Erfahrung im Dienstleistungsbereich mit Schwerpunkt Fulfillment oder Kundenservice
- Idealerweise Erfahrung in der Verlagsbranche/dem Buchhandel und Erfahrung in der Abonnementabwicklung
- Erste Führungserfahrung
- Exzellente Englisch- und Deutschkenntnisse in Wort und Schrift, gerne auch Kenntnisse in anderen Fremdsprachen
- Erfahrung in der Zusammenarbeit mit internationalen Teams, Lieferanten und Dritten
- Erfahrung in der Projektleitung, insbesondere bei der Systementwicklung und Kundenbetreuung
- Ausgezeichnete Kenntnisse in MS Office-Programmen (Outlook, Excel und Word) sowie fortgeschrittene Kenntnisse in Fulfillment-Systemen (vorzugsweise SAP)

Konditionen:

Die Stelle ist ab 01.11.2018 unbefristet zu besetzen.

Arbeitszeit: Vollzeit

Unternehmen und Standort: Springer Nature Customer Service Center GmbH, Heidelberg

Bitte bewerben Sie sich in **englischer Sprache** über unsere **Online-Stellenbörse** mit Angabe Ihrer **Gehaltsvorstellungen** und des frühestmöglichen **Eintrittstermins**. Ansprechpartnerin für diese Stelle ist Frau Birgit Kolb, Director HR Heidelberg.

Mehr über uns erfahren Sie unter www.springer.com oder www.springernature.com.

Online-Bewerbung: <http://bit.do/CustomerServiceManager>