

# Stellenbezeichnung: Kundenbetreuer\*in (m/w/d) Innendienst



Die Penguin Random House Verlagsgruppe GmbH ist ein Unternehmen des Medienkonzerns Bertelsmann. In unseren 47 Einzelverlagen erscheinen jährlich bis zu 2.500 Bücher in den Bereichen Belletristik, Kinder- und Jugendbuch, Sachbuch, Kunstbuch und Ratgeber in den Formaten Hardcover, Taschenbuch, E-Book und Hörbuch. Als größte deutsche Publikumsverlagsgruppe bietet die Penguin Random House Verlagsgruppe zahlreiche kreative und unternehmerische Handlungsfelder und herausfordernde Aufgaben.

Zur Unterstützung unseres Teams suchen wir eine/-n

## **Kundenbetreuer\*in (m/w/d) Innendienst**

Als Kundenbetreuer\*in (m/w/d) in der Kundenbetreuung Innendienst bearbeiten Sie selbstständig Buchhandelskunden über alle Verlage der Penguin Random House Verlagsgruppe. Sie beraten, verkaufen aktiv Novitäten und Sie nehmen die Bestellung Ihrer Kunden auf. Zudem führen Sie Konditionsgespräche und sind verantwortlich für die Umsatzentwicklung Ihrer Kunden. Hierzu entwickeln Sie - auch im Team- Maßnahmen, um die Umsätze Ihrer Kunden zu steigern.

### **Ihre Herausforderungen:**

Kundenbetreuung aus dem Bereich Nichtbuchhändlerische Vertriebswege (Bahnhof, Warenhaus, Kioske und Zeitschriftengroßhandel) mit Umsatzverantwortung:

- eigenständige Kundenbetreuung im Innendienst über alle Verlage der Penguin Random House Verlagsgruppe
- Individuelle Titelempfehlungen, Einverkauf von Novitäten, Backlistberatung und Bestellannahme
- Umsetzung von Mailings und Erstellung von titelspezifischen Angeboten
- Führen von Konditionsgesprächen
- Entwicklung von kundenspezifischen Maßnahmen zur Umsatzsteigerung
- Kontaktpflege zu unseren Kunden (per Telefon, Mail und Besuche vor Ort)
- Individuelle Angebote je nach Schwerpunkt des Kunden

- Markt- und Konkurrenzbeobachtung
- Backlistpflege
- Bearbeitung von Reklamationen

Betreuung Abrufkunden aus dem Bereich Nichtbuchhändlerische Vertriebswege (Bahnhof, Warenhaus, Rackjobber):

- regelmäßiger Kontakt zu den Kunden mit Bestellannahme und Beratung
- Backlistpflege
- Bearbeitung von Reklamationen
- Zusammenarbeit mit dem Außendienst

#### **Ihr Profil:**

- Abgeschlossene Ausbildung z.B. als Medienkauffrau/-mann oder abgeschlossenes Studium (z.B. Betriebswissenschaft)
- fundierte Erfahrung im Buchgeschäft bspw. im Verlag oder im Buchhandel
- Verhandlungsgeschick und Kreativität
- Betriebswirtschaftliches Denken
- sehr gutes Ausdrucksvermögen (mündlich & schriftlich) in deutscher Sprache
- Planungs- und Organisationsvermögen
- Kommunikationsstärke und Teamfähigkeit
- selbstständige, zuverlässige und konzentrierte Arbeitsweise
- sehr gute PC-Kenntnisse (MS-Office)

#### **Wir bieten Ihnen:**

- Flexibles und mobiles Arbeiten
- 30 Urlaubstage
- Ein breites Angebot an Gesundheits- und Sportaktivitäten
- Betriebliche Sozialberatung
- Selbständige und vielseitige Aufgaben in einem innovativen Umfeld
- Ein attraktives Paket an Leistungen über das Gehalt hinaus z.B. Vermögenswirksame Leistungen, ermäßigtes Jobticket, Kantinenzuschuss und diverse Mitarbeiterrabatte (Corporate Benefits)
- Spannende Entwicklungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Über 5.000 kostenfrei zugängliche E-Learning Schulungsangebote
- Eine Führungskultur, in der jeder Mitarbeiter wertgeschätzt wird und sein Potenzial entfalten kann

#### **Haben wir Ihr Interesse geweckt?**

Dann bewerben Sie sich online über unser Karriereportal.

Wir freuen uns über Bewerbungen, die zur Vielfalt unseres Unternehmens beitragen.



**Penguin Random House Verlagsgruppe GmbH**  
Personalabteilung  
Maria Hübner