

# HEAD OF CUSTOMER SERVICE (M/W/D)



---

Die plazz AG ist App Entwickler mit den Standorten Erfurt und München. Als digitale Experten schaffen wir Produkte, mit denen sich sowohl die Kunden als auch wir wohlfühlen. Mit genau dieser Leidenschaft entwickeln und vertreiben wir seit 2013 die Mobile Event App, eine SaaS-Lösung für Veranstaltungen, mit der wir zu den Marktführern in Deutschland zählen.

**Einsatzort:** Erfurt, Bahnhofstraße 5a – direkt am Bahnhof  
**Zeitraum:** ab sofort

---

Als Head of Customer Service (m/w/d) übernehmen Sie die Leitung unseres wachsenden Customer Service Teams für die Mobile Event App. Dieses Team unterstützt täglich unsere Kunden bei der Erstellung individueller Event Apps via Software as a Service Ansatz. Als Leiter sind stark auf die Bedürfnisse unserer Kunden fokussiert und verhelfen uns die Customer Experience gemeinsam auf ein neues Level zu heben.

## IHR PROFIL

- Sie haben einschlägige Erfahrungen im Bereich Customer Care oder Customer Support gesammelt
- Sie besitzen eine emphatische Persönlichkeit und können das Team motivieren
- Sie können KPIs analysieren und Handlungsempfehlungen ableiten
- Ihr Mindset ist stets kunden- und serviceorientiert
- Sie arbeiten selbständig, zuverlässig und sorgfältig
- Sie besitzen sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse
- Sie haben Erfahrungen im Umgang mit Tickettools, Helpdesks usw.
- Sie sind bereit Verantwortung zu übernehmen und ein Team zu führen
- Sie sind bereit Kundentermine bei Key Accounts auch vor Ort wahrzunehmen

## IHR AUFGABENFELD

- Die Verantwortung für ein Team von derzeit 4 Customer Service Mitarbeitern (m/w/d)
- Die Weiterentwicklung und Führung dieses Teams
- Die Steuerung und Qualitätssicherung aller relevanten der Support Prozesse
- Die Etablierung neuer Workflows zur Steigerung der Effektivität und Effizienz
- Der Auf- & Ausbau von einheitlichen Service- und Qualitätsstandards
- Die Abstimmung von kundenindividuellen Anpassungen mit der Entwicklung
- Das Reporting sowie die enge Zusammenarbeit mit verschiedenen Stakeholdern

## WAS WIR BIETEN

- Ein aufgeschlossenes Team
- Angemessene Bezahlung und flexible Arbeitszeitgestaltung
- Flache Hierarchien und schnelle Entscheidungswege
- Eigenverantwortung bei der Organisation von Projekten
- Regelmäßige Team-Events und Retrospektiven
- Kein Dresscode, Getränke for free und jede Woche Obst

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann schicken Sie uns Ihre kompletten Bewerbungsunterlagen an [jobs@plazz.ag](mailto:jobs@plazz.ag) Ansprechpartner ist Herr Stefan Heinz.