

Bien-Air Dental SA zählt seit 1959 zu den Marktführern im Bereich zahnmedizinischer Instrumente. Wir entwickeln und produzieren unsere eigenen Geräte samt Zubehör auf dem höchsten Stand der Technik und vertreiben diese in über 100 Ländern. Erfindungsreichtum, Innovation und Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen sichern uns eine bedeutende Position auf dem Weltmarkt. Für unseren Hauptsitz **in Biel** suchen wir zur Unterstützung unseres **Kundenzentrums** eine/n:

GLOBAL CUSTOMER CARE ADMINISTRATIVE COORDINATOR

Ihre Aufgaben

- In direkter Zusammenarbeit mit der Leiterin des Bereichs Global Customer Care sind Sie für die Koordination und Entwicklung der Abteilung im Hinblick auf die kontinuierliche, gleichmässige Steigerung der Gesamtzufriedenheit unserer Kunden weltweit zuständig.

Ihre Verantwortlichkeiten

- Leitung und Entwicklung der Organisation unseres Netzwerks von externen Kundendienstzentren weltweit
- Beteiligung an verschiedenen Kundendienstprojekten in Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen (IT, Prozesse, Organisation usw.)
- Implementierung von Verfahren zur Überwachung von Regulierungsaktivitäten im Zusammenhang mit Kundendienst und Kundenbetreuung
- Mitwirkung an der Entwicklung, Optimierung und Einführung von Service- und Support-Tools, -Aktivitäten und -Verfahren
- Optimierung der Prozesse interner Software und Plattformen zur Gewährleistung der Kundenzufriedenheit
- Management der Produktretouren
- Überwachung und Analyse der in den externen Servicezentren durchgeführten Reparaturen
- Analyse und rechtzeitige Beantwortung von Kundenanfragen

Ihre Fähigkeiten

- Kaufmännische oder äquivalente Ausbildung mit guten technischen Kenntnissen
- Erfahrung in einem stark reglementierten industriellen Umfeld
- Hervorragende Beherrschung der gängigen Bürosoftware (MS Office / Word, Excel, Powerpoint)
- Sprachkenntnisse: Französisch und Englisch fließend in Wort und Schrift Weitere Sprachen von Vorteil
- Sie sind kunden- und ergebnisorientiert; Ihre Selbständigkeit, Ihre Fähigkeit zuzuhören und Ihre innere Einstellung ermöglichen es Ihnen, einen effizienten und schnellen Service zu bieten
- Sie sind in der Lage, die Initiative zu ergreifen und Vorschläge einzubringen
- Sie haben Kenntnisse im Projektmanagement

