

Seit 1959 gehört Bien-Air Dental SA zu den führenden Anbietern von Dentalinstrumenten. Wir entwickeln und fertigen spitzentechnologische Systeme und Zubehör, die wir in über 100 Ländern vertreiben. Unsere ebenso einfallsreichen wie qualitativ hochwertigen Produkte und Serviceleistungen machten uns weltweit zu Marktführern. Derzeit suchen wir für unsere Abteilung „Global Customer Care“ an unserem Sitz in **Biel** einen/eine:

GLOBAL CUSTOMER CARE KOORDINATOR/IN (80% - 100%)

Ihre Aufgaben:

- Sie stellen die Koordination und die Weiterentwicklung der Abteilung Global Customer Care sicher, mit dem Ziel, die weltweit Kundenzufriedenheit stetig und einheitlich zu verbessern

Ihre Verantwortlichkeiten:

- Entwicklung, Optimierung und Implementation von Werkzeugen, Aktivitäten und Prozessen im „Service & Support“ in Rücksprache mit Ihrem Vorgesetzten
- Leitung spezieller Kundendienst-Projekte
- Verwaltung der Software und Plattformen, die der Kundenzufriedenheit dienen
- Koordination der technischen Reklamationen in Absprache mit den betroffenen internen Abteilungen
- Analyse und Nachverfolgung von Produktrücksendungen sowie Lösungsvorschläge
- Schulung der (internen und externen) Reparaturtechniker und Sicherstellung, dass deren Niveau den Richtlinien entspricht
- Verwaltung der Werkzeuge des Kundendienstes sowie des Werkzeugkatalogs
- Instandhaltung und Verbesserung der an die Techniker gerichteten Dokumente und technischen Informationen auf der Website (Explosionszeichnungen, Anweisungen, Werkzeuge, Kataloge usw.)
- Aufrechterhaltung einer Verbindung mit dem Prozess der Produktlancierungen, um den Bedarf der Abteilung Kundendienst vorzusehen
- Sicherstellung, dass interne und externe technische Fragen erfolgreich und unter Einhaltung der Fristen bearbeitet werden

Ihre Qualifikationen:

- Kaufmännische Ausbildung mit fundierten technischen Kenntnissen (Mechanik und/oder Elektronik) oder umgekehrt
- Projektleitung auf internationaler Ebene
- Verfügbarkeit für Auslandsreisen (~20%)
- Pädagogische Kompetenzen (technische Schulungen)
- Beherrschung der gängigen EDV (MS Office)
- Sprachkenntnisse: Französisch und Englisch fließend, schriftlich und mündlich (jede weitere Sprache ist ein Plus)

Wir bieten Ihnen moderne Arbeitsbedingungen und -leistungen in einem Hightech-Umfeld. Wenn Ihr Profil der oben beschriebenen Position entspricht, bitten wir Sie, uns Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen zu schicken. Kontakt:

