

Wir entwickeln und vertreiben eigene Software-Lösungen für die Wein- und Getränkebranche. In der Schweiz sind wir mit unseren Lösungen marktführend – und stolz darauf, unsere rund 200 Kundinnen und Kunden seit vielen Jahren persönlich zu betreuen.

Kundenkommunikation / Helpdesk (60-100 %) (DE/FR)

Bei uns steht nicht die Technik im Zentrum, sondern der Mensch am anderen Ende der Leitung. Du bist die Stimme, die unsere Kundinnen und Kunden hören, wenn sie eine Frage haben – freundlich, geduldig und mit Interesse an ihrem Anliegen. Die technische Lösung finden wir gemeinsam, oft mit Unterstützung moderner KI-Werkzeuge. Was zählt, ist, dass sich unsere Kundschaft verstanden und gut aufgehoben fühlt.

Deine Aufgaben

- Du nimmst Serviceanfragen per Telefon und E-Mail entgegen
- Du verteilst die Anfragen im Team an die jeweils passende Person, prüfst periodisch den Fortschritt der Arbeiten und sorgst dafür, dass das Ergebnis auch ankommt.
- Aufgrund von Checklisten und Anleitungen führst du deine Gesprächspartner geduldig durch die gestellten Aufgaben.
- Du berätst, instruierst und schulst unsere Anwenderinnen und Anwender in Deutsch, et nos clients romands préfèrent évidemment le français.
- Du gehst Pendenzenlisten durch und hakst bei Kunden nach, auf deren Antworten wir in den Projekten warten.
- In freien Minuten hilfst du im Team aus und lernst unsere KI zu trainieren und optimieren,

Dein Profil

- Eine Ausbildung im Bereich Kundendialog / Kundenkommunikation (z. B. Fachfrau / Fachmann Kundendialog EFZ) – oder eine kaufmännische Grundausbildung mit ausgeprägter Freude am Kundenkontakt
- Du bist neugierig und interessiert an Technik und an modernen Werkzeugen
- Du denkst mit, hörst gut zu und behältst auch dann einen kühlen Kopf, wenn es beim Kunden gerade nicht rund läuft
- Kenntnisse im Getränke- und Weinhandel wären natürlich toll.

Deine Benefits

- Abwechslungsreiche Tätigkeit mit spannenden Aufgaben
- Viel Selbstbestimmung und flache Hierarchie
- Du wirst sehr viel Neues lernen
- Flexible Arbeitszeiten mit unserem Jahresarbeitszeit-Modell
- Home-Office-Möglichkeit
- Monatlicher Feierabend-Apero inkl. Töggeli-Turniere
- Schönste zentrale Lage in Luzern an der Reuss

Klingt das nach dir? Dann freuen wir uns sehr darauf, dich kennenzulernen. Weitere Informationen über uns findest du unter www.i-ag.ch.

