

Der Klett und Balmer Verlag ist der führende Lehrmittelverlag der Schweiz. Das Angebot umfasst Lehrmittel für Lernende vom Kindergarten bis zur Erwachsenenbildung, mit Schwerpunkt in der Volksschule.

Wir suchen eine erfahrene, initiative Person mit starkem Leistungsausweis als

## **Kundenberater/-in und First Level Support (100%) mit Schwerpunkt im digitalen Bereich**

### **IHRE AUFGABEN**

Sie sind nach aussen die Visitenkarte des Unternehmens und nach innen das Sprachrohr unserer Kunden. Als erste Anlaufstelle für unsere Kunden bieten Sie Beratung zu unseren digitalen und gedruckten Lehrmitteln. Zugleich nehmen Sie Anliegen im technischen Bereich zu unserer Lernplattform entgegen. Sie beraten die Kunden telefonisch, per E-Mail oder mittels Fernzugriff. Sie erfassen und lösen technische Probleme auf Niveau First Level Support und erstellen selbstständig Support-Tickets an die technische Abteilung. Ebenso prüfen und bearbeiten Sie Bestellungen und betreuen unsere Adressen im CRM-System. Hinzu kommen allgemeine administrative Tätigkeiten und die Betreuung des Empfangs.

Sie arbeiten im Team mit weiteren Kolleginnen und Kollegen des Kundendienstes und des Marketings. Sie können klar kommunizieren, sind zuverlässig und haben hohe Ansprüche an Qualität und Termintreue. Sie übernehmen zudem nach einer Einarbeitungszeit die Analyse und Auswertung unserer Kundenanfragen sowie die Stellvertretung der Leiterin Kundendienst.

### **IHRE QUALIFIKATION**

- Abgeschlossene kaufmännische Lehre oder Buchhändler/-in mit EFZ
- Mehrjährige Erfahrung im Kundendienst im digitalen Umfeld und/oder im First Level Support
- Sehr gute IT-Skills und Interesse an digitalen Medien
- Sehr gute Kenntnisse von MS-Office und von CRM-Systemen
- Selbstständige, zuverlässige und genaue Arbeitsweise
- Stilsicher in Deutsch, mündlich sowie schriftlich
- Kommunikationsfähigkeit und Freude am Umgang mit Menschen
- Lösungsorientierte Persönlichkeit, Ausdauer und sympathisches Auftreten

### **UNSER ANGEBOT**

Es erwartet Sie ein interessantes und abwechslungsreiches Aufgabengebiet im Bildungsumfeld mit Spielraum für die Entwicklung eigener Ideen und deren Umsetzung in einem dynamischen, gut positionierten Unternehmen. Eine gründliche Einarbeitung wird Sie auf Ihre neuen Aufgaben bestens vorbereiten. Wir bieten Ihnen attraktive Anstellungsbedingungen mit Arbeitsort in Baar (ZG).

Wir freuen uns, Sie kennen zu lernen. Bitte senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen an die Impuls Personal AG. Frau Dagmar Suter informiert Sie gerne umfassend und sichert Ihnen Diskretion zu.

Impuls Personal AG, Industriestrasse 9, 6300 Zug  
Telefon 041 726 20 00, [info@impulspersonal.ch](mailto:info@impulspersonal.ch), [www.impulspersonal.ch](http://www.impulspersonal.ch)

[www.klett.ch](http://www.klett.ch)