



Cross-Location Team Leader Customer Service (Schwedt / Szczecin) (k/m)

lokalizacja: Schwedt / Szczecin

Czy szczęście da się dostarczyć w paczce? My wierzymy, że tak!

Jako Beliani, działamy na 19 rynkach, oferując szeroki wybór mebli i dodatków do domu oraz ogrodu. Nasz cel? Piękny design dostępny dla każdego.

Nasze motto „**Delivering Happiness**” to nie tylko slogan - to podstawa tego, co robimy na co dzień. Od radości w domach naszych klientów, po satysfakcję ponad 800 osób w naszym zespole, które nie boją się codziennych wyzwań. Cenisz swój rozwój, dynamikę pracy i chcesz realnie wpływać na e-commerce? Dołącz do nas!

Poszukujemy doświadczonego **Cross-Location Team Leader**, który będzie pełnił kluczową rolę pomiędzy naszymi biurami w **Schwedt** i **Szczecinie**. Szukamy osoby z doświadczeniem w zarządzaniu zespołem Customer Service, która będzie wspierać rozwój liderów, usprawniać procesy oraz aktywnie uczestniczyć

w transformacji operacyjnej i projektach AI. Stanowisko pracy jest w **Schwedt** (Niemcy), oparte na regularnej współpracy z zespołem w Szczecinie.

Do Twoich obowiązków należeć będzie:

- Kierowanie zespołem Customer Service oraz codzienne wsparcie Team Leaderów i konsultantów w rozwoju kompetencji poprzez coaching, mentoring i bieżące wsparcie operacyjne.
- Monitorowanie kluczowych wskaźników efektywności (KPI), zarządzanie backlogiem oraz kontrola jakości obsługi klienta wraz z inicjowaniem i wdrażaniem działań usprawniających.
- Zapewnienie ścisłej współpracy i synchronizacji działań pomiędzy zespołami Customer Service w Schwedt i Szczecinie.
- Aktywny udział w projektach międzydziałowych, w tym we wdrażaniu oraz optymalizacji rozwiązań wykorzystujących sztuczną inteligencję (AI).
- Ciągła optymalizacja procesów wewnętrznych oraz rozwój standardów obsługi klienta w celu zapewnienia wysokiej jakości doświadczeń klientów.
- Udział w spotkaniach operacyjnych oraz aktywny wpływ na rozwój struktur, procesów i kierunku działania organizacji.

Czego od Ciebie oczekujemy?

- Doświadczenie na stanowisku **Customer Service Team Leadera**.
- Umiejętność skutecznego zarządzania zespołem oraz rozwijania kompetencji innych liderów.
- Bardzo dobra znajomość procesów Customer Service, zarządzania backlogiem oraz pracy w oparciu o KPI.
- Bardzo dobra znajomość języka niemieckiego w mowie i piśmie.
- Wysoko rozwinięte umiejętności komunikacyjne oraz organizacyjne.
- Gotowość do pracy głównie w biurze w **Schwedt** oraz okazjonalnego wsparcia zespołu w Szczecinie.
- Elastyczność, samodzielność oraz umiejętność odnajdywania się w dynamicznie zmieniającym się środowisku.

Co oferujemy:

- Umowę o pracę u pewnego pracodawcy oraz atrakcyjne wynagrodzenie
- Atrakcyjne wynagrodzenie adekwatne do doświadczenia.

- Możliwość realnego wpływu na rozwój międzynarodowego działu Customer Service.
- Pracę w międzynarodowym środowisku i udział w innowacyjnych projektach, w tym projektach AI.
- Możliwość współpracy z zespołami w Niemczech i Polsce.
- Stabilne zatrudnienie w szybko rozwijającej się firmie e-commerce.
- Możliwość skorzystania z dofinansowania kursów i szkoleń (zarówno językowych, jak i tych związanych z zajmowanym stanowiskiem)
- Prywatną opiekę medyczną, także dla członków rodziny
- Pakiet sportowy dofinansowywany przez pracodawcę
- Imprezy firmowe i integracyjne, regularnie Firmowy Dzień Pizzy
- Gwarantowaną zniżkę na produkty Beliani.pl.

Prosimy o przesłanie CV w języku angielskim na adres: praca@beliani.com

Dziękujemy za zainteresowanie naszą ofertą pracy. Zaznaczamy, że skontaktujemy się tylko z wybranymi kandydatami najbardziej dopasowani do roli.