



Die Büchergilde Gutenberg bietet als traditionsreichste Buchgemeinschaft Deutschlands ihren über 60.000 Mitgliedern ein anspruchsvolles Sortiment mit mehr als 1.000 lieferbaren Artikeln, die im Direktversand und über 100 Partnerbuchhandlungen vertrieben werden. Ergänzt wird das Buchprogramm durch eine vielseitige Auswahl an Hörbüchern, Filmen, Musik, Kunstgrafiken und Geschenkartikeln.

Wir suchen ab sofort

## **eine/n Mitarbeiter/in (m/w/d) für den Bereich Mitgliederservice**

Vollzeit 35 Std./Woche unbefristet

### **Ihre Aufgaben**

Im Kundenservice sind Sie erste Anlaufstelle für unsere Mitglieder, die sich mit ihren Wünschen telefonisch oder schriftlich (Karte/E-Mail) an Sie wenden.

Ihr Aufgabengebiet umfasst:

- Kundenberatung: Führen von telefonischen Beratungs- und Verkaufsgesprächen zu unseren Buch- und Non-Book-Programm
- Support Mitglieder und Endkunden: Beantwortung von allgemeinen Kundenanfragen rund um die Mitgliedschaft sowie bei Problemen im Online-Bereich
- Support Buchhandlungen: Beantwortung von Anfragen aus dem Partnerbuchhandel
- Auftragsbearbeitung: Bearbeitung von Bestellungen und Abonnementaufträgen unserer Kunden sowie Abstimmung mit unserem Logistik-Partner
- Beschwerdemanagement: Bearbeitung von Reklamationen und Beanstandungen
- Datenmanagement: Erfassung von Kundenstammdaten, Neumitgliedern und Kündigungen
- Prozessmanagement: aktive Mitwirkung bei der Gestaltung und stetigen Verbesserung aller Prozesse im Kundenservice insbesondere im Digitalbereich
- Zusammenarbeit in einem funktionierenden Team

### **Ihr Profil**

Ihre überdurchschnittliche Kunden- und Serviceorientierung, insbesondere im telefonischen und schriftlichen Kundenkontakt, sowie Ihr freundliches und professionelles Auftreten zeichnen Sie aus.

Außerdem bringen Sie mit:

- Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung als Buchhändler oder Medienkaufmann/frau
- Liebe zu guten und schön gestalteten Büchern
- Affinität zum Programm der Büchergilde
- Kundenorientierung, Kommunikationsstärke und Lust zu verkaufen
- Berufserfahrungen in der Kundenbetreuung bzw. Auftragsbearbeitung eines Verlages oder einer Buchhandlung
- Sicherer Umgang mit den Microsoft Office-Programmen und ERP-Software, keine Scheu vor digitalen Neuerungen
- Souveränität, Übersicht und Humor, auch in hektischen Zeiten

### **Wir bieten**

- Vielseitige Aufgabenbereiche und Freiraum für eigene Ideen
- Flache Hierarchien und direkte Kommunikationswege in einer unabhängigen, traditionsreichen Buchgemeinschaft
- Einen Arbeitsplatz im Herzen Frankfurts inmitten voller wunderschön gestalteter Bücher
- Spaß und Freude auf und an der Arbeit

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung! Bitte schicken Sie uns Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen mit Angabe Ihrer Gehaltsvorstellungen sowie des frühestmöglichen Eintrittstermins per E-Mail an:

Ingmar Weber

Leitung Digital und Direktverkauf

[weber@buechergilde.de](mailto:weber@buechergilde.de)