



TeamleiterIn für den Verkaufsinendienst-Customer Service

Head of Customer Support

Global Travel Solutions GTS AG ist ein junges, schnell wachsendes IT- und Software-Unternehmen mit Spezialisierung auf die Reise- und Tourismusbranche. Mit der Produktion eigener Software und der Bereitstellung von Webapplikationen richtet sich unser geschäftlicher Fokus sowohl auf Geschäfts- als auch Endkunden. Bereits jetzt helfen unsere Onlinedienstleistungen Kunden aus über 25 Ländern und in 23 Sprachen dabei, ihre Reisevorhaben unkomplizierter in die Tat umzusetzen. Trotzdem stehen wir noch am Anfang unserer Unternehmensentwicklung. Um bestehende Dienstleistungen zu verbessern, neue Geschäftsfelder zu erschließen und als Unternehmen weiter zu wachsen, suchen wir sowohl für unseren Firmensitz in Vaduz (Liechtenstein) als auch für eine weitere Niederlassung in Krakau (Polen) neue Mitarbeiter, die uns dabei helfen, unsere Vision von unbürokratischem und unkompliziertem Reisen weltweit zu verwirklichen.

Du hast Lust auf ein junges Unternehmen, das sich durch seine neuen Ideen auszeichnet und in dem du als Mitarbeiter aktiv zur Innovation beitragen kannst? Du möchtest ein berufliches Umfeld, das sich nicht an der Digitalisierung von heute, sondern von morgen orientiert? Du legst Wert auf einen wirtschaftlich leistungsfähigen Arbeitgeber, auf den du dich verlassen kannst? Du schätzt offene Kommunikation und Teamwork? Du bringst die Fähigkeiten mit, die wir für unsere Erfolgsgeschichte dringend suchen? Dann freuen wir uns, dich schon bald bei uns willkommen zu heißen!

Deine Position

Als Head of Customer Support arbeitest du in unserem Hauptsitz in Vaduz. Du bist verantwortlich für den Aufbau und die ständige Weiterentwicklung der Infrastrukturen für Customer Support und interne Verkaufsabwicklung. Die Analyse von relevanten Daten sowie die kaufmännische Beurteilung und das Reporting der jeweiligen Ergebnisse gehört ebenso zu deinen alltäglichen Aufgaben wie die Abwicklung von Aufträgen und die Bearbeitung von Kundenanfragen. Als Führungsperson bist du für die Rekrutierung weiterer Support-Arbeitskräfte zuständig und trägst innerhalb eines etablierten Unternehmens maßgebend zum Aufbau eines effizienten und professionellen Supportbereichs bei. Dabei übernimmst du die Führungsposition innerhalb deines eigenen Ressorts und trägst Verantwortung für alle beteiligten Mitarbeiter. Du bist firmeninterne/r AnsprechpartnerIn für alle Belange rund um unsere Kunden und entscheidest in letzter Instanz darüber, wie besonders komplexe Kundenfälle eskaliert werden.

Deine Aufgaben

- Aufbauen und Führen des Support-Teams
- Enge Zusammenarbeit mit unseren Vertriebs-, Produkt- und Marketing-Teams
- Regelmäßiges Reporting an die Geschäftsleitung
- Detaillierte Analyse von Kundenwünschen und Kundenverhalten
- Sicherstellung eines hohen Dienstleistungs- und Qualitätslevels
- Übernehmen der Verantwortung für die Eskalationsprozesse und unser Ticketsystem.
- Abwicklung von Kundenanfragen
- Zusätzliche Aufgaben nach der Einarbeitung:
 - Optimierung interner Prozesse und der Personaleinsatzplanung zur Gewährleistung eines reibungslosen Ablaufs des Tagesgeschäftes
 - Einführung eines aussagekräftigen Monitorings relevanter KPIs zur Erfolgsmessung im Customer Service

Diese Erfahrung benötigst Du

- Abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung (oder gleichwertiger Studienabschluss)
- Sprachkenntnisse in Deutsch und Englisch in Wort und Schrift (weitere Fremdsprachen von Vorteil)
- Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung (Branchenkenntnis im Tourismus von Vorteil)
- Ausgeprägte Führungskompetenz
- Umsetzungsstärke & Hands-on-Mentalität
- Hohe Dienstleistungsorientierung und Belastbarkeit
- Hohes Kommunikationsvermögen
- Konfliktlösungsfähigkeit
- Souveränität in der Erörterung technischer und kaufmännischer Themen

Interessiert? Dann freuen wir uns dich kennen zu lernen! Schicke deine aussagekräftige Bewerbung unter Angabe des möglichen Arbeitsbeginns (die Stelle soll zum nächstmöglichen Zeitpunkt besetzt werden) sowie deiner Gehaltsvorstellungen per Email an Jannes König - jobs@gts.li.