



## Customer Care Officer 80-100% in Zürich oder Bern ab Mai/Juni

### Unternehmensbeschreibung

ESL – Sprachaufenthalte ist der in Europa führende Anbieter für Sprachreisen. Jedes Jahr entscheiden sich über 25'000 Kunden mit ESL ihren Traum eines Sprachkurses zu realisieren, die Welt zu bereisen und in eine fremde Kultur einzutauchen.

Wir durften über die letzten Jahre wichtige Preise in der Branche entgegennehmen. Nachdem wir fünf Mal hintereinander zur besten Sprachreise-Agentur Europas ausgezeichnet wurden, gab es einen Eintrag in die Hall of Fame mit dem Life Time Award. Diese prestigeträchtige Auszeichnung beruht auf den Stimmen von tausenden Sprachschulen auf der ganzen Welt sowie dem Feedback unserer Kunden betreffend der hohen Qualität der Beratung. Dies zeigen auch unsere top Google-Ratings und Kunden-Feedbacks betreffend Beratung und Betreuung von A-Z.

Seit 2019 gehört ESL – Sprachaufenthalte der Kaplan Languages Group (KLG) an, eine der global grössten Sprachschulketten für Englisch und Französisch. Die KLG Gruppe bietet dir weltweit spannende Job-Möglichkeiten auch im Ausland an und öffnet dir somit viele Türen für eine internationale Karriereplanung.

### Stellenbeschreibung

Wir suchen derzeit einen/eine **Customer Care Officer** für unseren Deutsch-schweizer Markt, um unser Kundenbetreuungsteam **in Zürich oder Bern** mit Freude, Kompetenz und Energie zu ergänzen.

### Hauptaufgaben und Verantwortlichkeiten

- Bearbeitung von Anmeldungen über unser internes CRM-System.
- Verwaltung der Kundendateien.
- Betreuung der Kunden vor, während und nach ihrem Aufenthalt.
- Fakturierung von Buchungen und Sicherstellung des Zahlungseingangs von Kunden.
- Sammeln von Rechnungen von Partnerschulen und Prüfen der Zahlungen.
- Bearbeitung von Sonderwünschen und Beschwerde.
- Persönliche Beratung für jeden Kunden, einschliesslich detaillierter Informationen zu jedem Schritt des Sprachkurses, unter Einhaltung der zugewiesenen Frist für jeden Schritt.
- Sich über die lokalen und internationalen Nachrichten auf dem Laufenden halten, um über alle Ereignisse in den wichtigsten touristischen Gebieten informiert zu sein.
- Perfekte Kenntnis der von ESL angebotenen Produkte und Dienstleistungen.
- Flexibel sein, je nach Zeitraum, Fristen, Arbeitsbelastung und Unterstützung in anderen Kundenbetreuungsmärkten und ESL-Abteilungen.
- Unterstützung für Manager und andere Mitarbeiter.
- Unterstützung der Abteilung bei der Erreichung ihrer Ziele.
- Unterstützung bei speziellen Projekten oder verschiedenen Verwaltungsaufgaben, die Ihnen zugewiesen wurden.

### Qualifikationen

#### Deine beruflichen Fähigkeiten

- Erfahrungen mit Sprachaufhalten im Ausland sind von Vorteil.
- Du verfügst idealerweise über einen Hochschulabschluss im Bereich Tourismus oder einer abgeschlossenen kaufmännischen Lehre.
- Du bist in der Lage, selbständig und organisiert zu arbeiten und verfügst über ein hohes Verantwortungsbewusstsein.
- Deine Muttersprache ist Schweizer-Deutsch und du bringst sehr gute Englischkenntnisse (Mindestniveau: B2) in Wort und Schrift mit.
- Du verfügst über ausgezeichnete geografische Kenntnisse.

## **Deine persönlichen Fähigkeiten**

- Du bist ein Teamplayer und hast ein grosses Verantwortungsbewusstsein.
- Du verfügst über eine grosse Reiseerfahrung.
- Länder, Leute und Kulturen sind eine deiner grossen Interessen und Leidenschaften.
- Du bist eine offene Person und gehst gerne auf Menschen zu.
- Du hast eine proaktive Art dich bei Projekten, bei der Problemlösung und mit kreativen Ideen einzubringen.
- Du hast ein „growth mindset“, siehst Schwierigkeiten als Chancen, diese zu meistern.

## **Effektive Kommunikation:**

- Mit den Mitgliedern der Abteilung Kundenbetreuung.
- Mit den Verkaufsbüros.
- Mit den Partnerschulen auf Englisch.
- Mit den Kunden in ihrer Muttersprache (und bei ausreichenden Kenntnissen in einer zweiten Sprache).
- Bearbeitung von Rückmeldungen und Bewertungen von Kunden am Ende ihres Aufenthalts.
- Sammeln von Erfahrungsberichten.

## **Zusätzliche Informationen**

### **Wir bieten dir:**

- Ein internationales Umfeld, wo du deine Ideen einbringen kannst und gehört wirst
- Flache Hierarchie-Wege
- Eine dynamische Arbeitsatmosphäre
- Ein Arbeitsplatz direkt beim Hauptbahnhof in **Zürich oder Bern**
- Eine auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Unternehmensethik
- Talentförderung und Karrieremöglichkeiten im In- und Ausland

Bewerbe dich jetzt über LinkedIn (ESL Education) oder [zurich@esleducation.com](mailto:zurich@esleducation.com)