

CUSTOMER SERVICE & E-COMMERCE SUPPORT MANAGER (DANSK/TYSK TALE/SKRIFT)



Intersource er et dansk, privatejet selskab med eksklusive rettigheder til en række ikoniske internationale brands – herunder Build-A-Bear, Sharper Image og FAO Schwarz. Fra vores hovedkontor i hjertet af København driver vi både retail- og e-commerce-aktiviteter på tværs af markeder i Norden og Europa med fokus på stærke kundeoplevelser, kvalitet og brand-konsistens.

Vi søger nu en Customer Service & E-commerce Support Manager, som får det overordnede ansvar for kundeservice og support primært for Build-A-Bear på tværs af digitale kanaler og markeder.

OM ROLLEN

I denne rolle bliver du bindeleddet mellem kunder, e-commerce, interne teams og eksterne partnere. Du får en central rolle i at sikre en professionel, empatisk og effektiv kundeoplevelse – både før, under og efter købet.

DINE ANSVARSOMRÅDER VIL BL.A. VÆRE:

- Overordnet ansvar for kundeservice for Build-A-Bear (B2C)
- Håndtering af kundehenvendelser via mail, chat, sociale medier og telefon
- Support relateret til ordrer, levering, returneringer, reklamationer og betaling
- Tæt samarbejde med e-commerce, marketing og logistik for at sikre smidige kundeprocesser
- Sikre ensartet tone of voice og høj servicekvalitet på tværs af markeder
- Arbejde med flersprogede kundeservicesetups (fx dansk, tysk og engelsk)
- Bidrage til optimering af kunderejser, FAQ'er og interne processer
- Input til e-commerce og marketing baseret på kundedata, feedback og indsigt
- Eventuel koordinering af eksterne kundeservicepartnere på sigt

VI FORESTILLER OS, AT DU:

- Har solid erfaring fra kundeservice og e-commerce support, gerne fra retail eller onlinehandel
- Er vant til at arbejde med internationale kunder og markeder
- Kommunikerer flydende på dansk, tysk og engelsk
- Arbejder struktureret, selvstændigt og med høj kvalitet i din kommunikation
- Har stærk forståelse for kundeoplevelser og digital handel
- Trives i krydsfeltet mellem service, systemer og samarbejde
- Har erfaring med kundeservicesystemer, CRM eller supportværktøjer

VI TILBYDER

- En nøgleposition med ansvar for et globalt og ikonisk brand
- En hverdag med stor indflydelse på kundeoplevelsen
- Tæt samarbejde med e-commerce, marketing og ledelse
- Et internationalt og ambitiøst arbejdsmiljø

- Moderne kontor i København med engagerede kollegaer
- Konkurrencedygtig løn og attraktive ansættelsesvilkår

PRAKTISK INFORMATION

Arbejdssted: København

Jobtype: Fuldtid

Løn: Efter kvalifikationer

ANSØGNING

Send din ansøgning og CV til: jobs@intersource.dk

Vi behandler ansøgninger løbende og glæder os til at høre fra dig.