



# Werkstudent\*in für Kund\*innen Service und mehr im StartUp (w/m/d)

*Vertragsdauer erstmal 1 Jahr (gerne länger)*

Du möchtest den Wandel zu einer nachhaltigen und gemeinwohlorientierten Wirtschaft mitgestalten? Dann bist du bei WEtell richtig! Wir suchen dich zur Erweiterung unseres Serviceteams, gerne zum nächstmöglichen Zeitpunkt, aber wenn du zu uns passt, warten wir auch auf dich.

## Über uns

WEtell ist der konsequent nachhaltige Mobilfunkanbieter aus Freiburg. Wir bieten die nachhaltige Alternative zum bestehenden Mobilfunkangebot, mit der Extraportion Klimaschutz, Datenschutz, Fairness und Transparenz.

In Freiburg sind wir ein Team aus insgesamt 16 wirklich sympathischen und gleichzeitig professionellen Menschen, die sich für eine enkeltaugliche Wirtschaft einsetzen. Wir sind stabil am Markt etabliert und freuen uns darüber, dass unsere Community, aber auch unser Unternehmen wächst. Immer mehr Bestands- und Neukund\*innen wollen von unserem Service lösungsorientiert und von Mensch zu Mensch betreut werden. Dafür suchen wir eine engagierte Person, die unser Service Team beim Bearbeiten von Mails und Anrufen, aber auch beim Mitdenken und Mitgestalten unterstützt.

Natürlich bieten wir dir eine abwechslungsreiche Einarbeitungszeit mit unserem erfahrenen Service Team.

## Deine Aufgaben

- Du supportest eigenständig unsere Mobilfunk-Kund\*innen per Telefon, E-Mail und Threema Chat
- Du bist verantwortlich für Dokumentation und Ticketerstellung in unserem CRM-System
- Du klärst technische Kund\*innenanfragen direkt oder gemeinsam mit den Kolleg\*innen von unserem Mobilfunkpartner Tele2
- Du pflegst unsere Bestandskund\*innen im ERP-System
- Du unterstützt bei allgemeinen Fragen zum Vertragswechsel im Mobilfunk



- Du bist mitverantwortlich für die Erstellung und Korrektheit der Prozessbeschreibungen in unserer Wissensdatenbank
- Optional kannst du Verantwortung in einem der Themenfelder übernehmen, wir arbeiten dich dafür gerne und kompetent ein:
  - Pflege und Aktualisierung der automatische Kund\*innen-Kommunikation
  - Pflege und Überarbeitung der Dokumente, die zu einem Mobilfunkvertrag gehören
  - IT-Support unseres Service-Teams
  - Homepage-Pflege

## Dein Profil

- Du telefonierst gerne und hast Freude am Lösen von Problemen anderer. Bring gerne deine Erfahrung aus anderen Service-Tätigkeiten ein. Wenn du die nicht hast, ist aber auch gut. Dann bekommst du sie bei uns.
- Du bist lösungsorientiert, behältst auch in schwierigen Situationen die Ruhe und lässt dich von mehreren Themen gleichzeitig nicht aus der Bahn werfen.
- Du begeisterst dich am Optimieren von Prozessen und dokumentierst diese auch für deine Kolleg\*innen.
- Du bist erfahren im Nutzen von Windows PCs und kannst auch dein eigenes Bluetooth-Headset in Betrieb nehmen.
- Du arbeitest gerne eigenverantwortlich Dinge strukturiert und sauber ab, genießt aber auch das Teamwork und den Erfahrungsaustausch.
- Du sprichst und schreibst fließend Deutsch.
- Wir sind und leben New Economy: Du hast eine überzeugende Haltung zu den Themen Nachhaltigkeit, Klimaschutz, Datenschutz und sozialem Strukturwandel. Wie diese Haltung ist, hören wir uns gerne an 😊.
- Unsere Arbeit hat ein hohes Identifikationspotenzial, sowohl mit unserem Produkt als auch mit dem Team. Wir wünschen uns eine empathische, aufgeschlossene und lösungsorientierte Persönlichkeit, die eigenverantwortlich arbeitet, aber auch teambezogen agiert.
- Du hast Interesse ein Jungunternehmen mitzugestalten und den Erfolg nicht nur zu begleiten, sondern auch daran teilzuhaben.

## Unser Angebot

- Du leistest einen direkten und wichtigen Beitrag zur positiven Veränderung von Nachhaltigkeit, Klima- und Datenschutz und damit für unsere Gesellschaft.
- Wir bieten dir ein professionelles Umfeld mit erfahrener Anleitung im Bereich Kund\*innen Service und arbeiten dich in alle technischen Systeme sowie das Thema Mobilfunk ausführlich ein.
- Wir arbeiten agil mit der SCRUM-Methodik dadurch erhältst du Einblick in sämtliche Bereiche des Unternehmens.
- Wir leben eine wertschätzende und offene Feedbackkultur, die sich an der Entwicklung jeder einzelnen Person bei uns im Team orientiert.
- Durch die Möglichkeit, im Homeoffice zu arbeiten, kannst du Studium und Job gut vereinbaren.

- Wir sind ein innovativer Arbeitgeber mit netten Kolleg\*innen und einer tollen Arbeitsatmosphäre – ob remote oder direkt in unserem attraktiven Büro im Kreativpark-Lokhalle Freiburg.
- Du nimmst an unterschiedlichen Team-Workshops teil, die dich und das Team fördern und wachsen lassen.
- Du hast die Möglichkeit, dich im Rahmen der Grünhof Community fortzubilden und diese Gelegenheit aktiv zu nutzen.
- Wir haben ein faires Gehaltsmodell etabliert. Als Studierende\*r erhältst du 13,65 € pro Stunde. Außerdem ist eine jährliche Gehaltssteigerung von 5 % vorgesehen.
- Wir bieten dir jede Woche frisches Bio-Obst und gesunde Snacks.
- Eine attraktive Urlaubsregelung mit 30 Tagen Jahresurlaub
- Zusätzlich hast du die Möglichkeit bei Hansefit, dem Firmenfitnessverbund, zu trainieren.
- Und dein neuer Mobilfunkvertrag ist natürlich kostenfrei für dich.

Wir wünschen uns ein diverses Team und ermutigen ausdrücklich Interessent\*innen unabhängig von ihrer Herkunft, ihres Geschlechts oder ihrer Geschlechtsidentität, ihrer sexuellen Orientierung, ihrer Religion, einer Behinderung oder des Alters zur Bewerbung.

Wir freuen uns auf Deine aussagekräftige und vollständige Bewerbung.

*Alma Spribille (bewerbung@wetell.de)*