



De Gruyter verlegt seit 270 Jahren erstklassige wissenschaftliche Werke. Der weltweite internationale Verlag hat seinen Hauptsitz in Berlin und verfügt über weitere Standorte in Boston, Beijing, Basel, Wien, Warschau und München. De Gruyter veröffentlicht jährlich über 1.300 neue Buchtitel und mehr als 900 Zeitschriften in den Bereichen Geisteswissenschaften, Sozialwissenschaften, Medizin, Mathematik, Technik, Computerwissenschaften, Naturwissenschaften und Recht und hat zudem eine breite Palette an digitalen Medien sowie Open-Access- Publikationen in seinem Angebot.

📍 Berlin oder remote 🕒 Vollzeit 📅 ab sofort

SENIOR MANAGER SALES OPERATIONS (M/W/D)

Unsere Abteilung Customer Service trägt zur Erreichung der Umsatz- und Rentabilitätsziele des Unternehmens bei, indem sie einen hervorragenden Kundenservice bietet und die kontinuierliche Verbesserung interner Prozesse und Arbeitsabläufe vorantreibt. In Ihrer Rolle sind Sie für die Leitung des Customer Service Teams verantwortlich und unterstützen die digitale Transformation bei De Gruyter, indem Sie neue Technologien und Arbeitsweisen einführen und fördern. Die Stelle ist unbefristet.

IHRE AUFGABEN

- Leitung des Customer Service Teams
- Gewährleistung einer zeitnahen und qualitativ hochwertigen Beantwortung eingehender Kundenanfragen und Reklamationen
- Erstellung von Berichten und Analyse von Trends bei Kundenanfragen
- Nutzung von Daten zur kontinuierlichen Verbesserung des Kundenservice und zur Reduzierung des Ticketvolumens
- Enge Zusammenarbeit mit internen Teams und Dienstleistern bei der Lösung von Problemen und der Optimierung von Systemen, Prozessen
- Leitung von Projekten im Zusammenhang mit neuen Produkten und Geschäftsmodellen sowie der Integration von technologischen Innovationen
- Verantwortlicher Product Owner für den Betrieb und die Entwicklung bestehender und neuer Systeme für den Kundenservice in Zusammenarbeit mit dem Technologieteam und externen Dienstleistern

IHR PROFIL

- Hochschulabschluss oder relevante berufliche Qualifikation
- Berufserfahrung im Informationsmanagement, Bibliothekswesen oder Verlagswesen, idealerweise in einem internationalen Kontext
- Erste Erfahrungen in der Teamleitung
- Die Fähigkeit, Daten zu sammeln und auszuwerten, um die Leistung zu messen und Verbesserungen voranzutreiben
- Fähigkeit, in einem Team unter Anwendung agiler Methoden zu arbeiten
- Interesse an bzw. Erfahrung mit Web- und Datensystemen, idealerweise Erfahrung mit CRM-Anwendungen wie Salesforce
- Fließendes Deutsch und ausgezeichnetes Englisch in Wort und Schrift
- Dienstleistungsorientiertes Denken
- Ausgezeichnete Kommunikations- und Präsentationsfähigkeiten
- Selbstständiges Arbeiten sowie die Fähigkeit, Prioritäten zu setzen

WIR BIETEN IHNEN

- Eine spannende berufliche Herausforderung bei einem der Innovationstreiber der Verlagsbranche
- Umfangreiche Benefits für ein gesundes, ausbalanciertes Leben und Arbeiten
- Zeit und Raum für Neugierde, Lernen und Weiterentwicklung
- Passionierte Kolleginnen und Kollegen in vielfältigen Teams

Bei De Gruyter setzen wir uns für Vielfalt und Chancengleichheit ein. Es ist unser gemeinsames Ziel, eine

Unternehmenskultur der Integration und Zugehörigkeit zu schaffen.

[JETZT BEWERBEN](#)

Dana Schenk | Human Resources

Tel: +49 (0)30 260 05-136

