



Glow2B ist einer der führenden Modellbau-Distributeure Europas. Von unserem Standort in Radevormwald aus beliefern wir weltweit Fachhändler, die online oder stationär Produkte zum Zusammenbauen, insbesondere Plastikmodellbau und Puzzle, verkaufen. Unser Erfolg basiert auf der konsequenten Digitalisierung und Automatisierung unserer Prozesse.

Unser hocheffizientes Autostore-Lager ermöglicht, dass wir unsere B2B-Kunden im Regelfall innerhalb von 24 Stunden beliefern. Kein Wettbewerber ist schneller. Statt über einzelne Produkte sprechen wir mit unseren Handelskunden über Sortimente und automatisierte Schnittstellen. Daher suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine(n):

Customer Success Manager (m/w/d) in Voll- oder Teilzeit

Als Customer Success Manager bist du unser vertriebliches Gesicht beim Kunden und die Stimme unserer Kunden bei uns im Team. Du betreust Kunden aus ganz Europa vom ersten Kontakt an, vor allem im Tagesgeschäft.

Deine Aufgabe ist dafür zu sorgen, dass sich unsere Kunden durch eine reibungslose und freundliche Zusammenarbeit wohlfühlen und diese mit uns kontinuierlich ausbauen.

Neben der Klärung aller anstehenden Themen sammelst du durch deine Gespräche Ideen zur Verbesserung und Weiterentwicklung des Sortiments und unserer Services. Diese übergibst du als Kundenanwalt an deine Kolleginnen und Kollegen aus Marketing, IT, Logistik, Einkauf und Finanzen und bist in die Umsetzung sowie die Abstimmung mit den Händlern eingebunden.

Die Rahmenbedingungen

- Diese Stelle kann in Vollzeit (40 Stunden/Woche) oder Teilzeit (mindestens 20 Stunden/Woche) besetzt werden.
- Wir wissen, dass Radevormwald nicht der Nabel der Welt ist und möchten dich trotzdem an Bord haben. Wir wünschen uns, dass du regelmäßig vor Ort bist.
- Kinder sind die Zukunft. Wir wissen, dass Krankheit, Ferien und der Alltag ihren eigenen Rhythmus haben. Gemeinsam besprechen wir, wie wir für alle Beteiligten gut damit umgehen.
- Wer erfolgreich arbeitet, muss auch Kraft tanken. 30 Tage Urlaub im Jahr sind bei uns daher Standard.



Deine Aufgaben

Account Management

Du lernst die Ziele und Wünsche unserer Kunden kennen und entwickelst zu unseren Ansprechpartnern einen persönlichen Draht. Unsere Kunden kaufen hochgradig automatisiert. Du überzeugst daher von unserer Systemlösung und nicht von einzelnen Produkten. Deine Arbeit ist grundlegend für das Erreichen unserer Umsatz- und Kundenzufriedenheitsziele.

Zielkunden identifizieren

Du findest heraus, welche Kunden zu uns passen und recherchierst in Zielmärkten auf dieser Basis potentielle Kunden. Durch deine verbindliche und freundliche Ansprache schaffst du es, sie für uns zu gewinnen. Sollte es einmal länger dauern, bleibst du beharrlich an deinem Ziel.

Onboarding

Neukunden zeigst du die notwendigen Schritte, um unser Angebot bestmöglich zu nutzen. Mit deiner Unterstützung sind sie sofort startklar und werden schnell zu Stammkunden.

Information und Training

Bestandskunden kontaktierst du, um ihnen neue Funktionen und Sortimente vorzustellen. So sorgst du dafür, dass sie unser Angebot bestmöglich nutzen und Stammkunden bleiben. Unterstützt wirst du dabei von unserem umfangreichen Datenbestand, der dich auf Chancen hinweist.

Feedback sammeln und Probleme lösen

Durch deine aufgeschlossene Art hörst du hin, wenn irgendwo der Schuh drückt oder eine gute Idee entsteht. Diese Rückmeldungen sammelst du und bereitest sie so auf, dass wir als Team schnell und erfolgreich darauf reagieren können. Reklamationen löst du so, dass Unstimmigkeiten gelöst werden.



Deine Talente

Digital

Digitale Entwicklungen, die Automatisierung von Prozessen und der Umgang mit Daten faszinieren dich – ganz besonders im Vertrieb. Webbasierte Anwendungen sind deine tägliche Arbeitsumgebung. Du bewegst dich zwischen den Systemen wie ein Fisch im Wasser, behältst den Überblick und arbeitest zuverlässig und strukturiert.

Kommunikativ

Deine Begeisterung für das Digitale verbindest du mit der Freude darüber zu kommunizieren. Ob telefonisch, per Videokonferenz, in einer E-Mail oder auf Fachmessen – du bist unser Gesicht nach außen und trittst souverän, zuverlässig und aufgeschlossen auf. In der internen Kommunikation vermittelst du die Kundenanforderungen an die Fachbereiche zur Umsetzung. Neben deutsch beherrscht du mindestens englisch sehr gut. Weitere europäische Sprachen wären toll, sind aber kein Muss.

Zahlenaffin und aktiv

Listen, Daten und Prozentrechnung machen dir Freude. Du behältst den Überblick und erkennst anhand von Kennzahlen, wie wir unser Geschäft ertragreich ausbauen können.

Deine Qualifikation

- Kaufmännische Ausbildung, betriebswirtschaftliches Studium oder vergleichbare Qualifikation
- Berufserfahrung im Bereich E-Commerce / digitaler Vertrieb
- Ausgeprägtes Interesse an E-Commerce / Cross-Channel sowie technisches Verständnis sind wünschenswert
- Analytische Kompetenz und präzise Arbeitsweise
- Hands-on-Mentalität und Ergebnisorientierung

Hast du Interesse, uns kennenzulernen? Dann freut sich Elke Engstfeld auf deine Bewerbung per E-Mail an elke.engstfeld@glow2b.de.