Zum Klienten:
Weitere Informationen zum Klienten und laufend neue Jobchancen erhalten Sie nach Ihrer Anmeldung und dem Onboarding durch Ihren Fachberater per Mail oder online. Wir freuen uns, Sie persönlich kennenzulernen!

Arbeitsort:
Wallisellen (X Kilometer und X Minuten von Ihrer Wohnadresse entfernt)

Jobbeschreibung:
Technischer Kundenberater – 24/7 Roadside-Assistance - on Site in Wallisellen (w/m/d)

Ihr Aufgabengebiet:
- Übernahme eskalierter Fahrzeugpannen und Störungsfälle mittels digitaler Diagnosetools und aktueller Fahrzeugdaten zur Ursachenfindung und Einleitung geeigneter Maßnahmen
- Direkte Kommunikation mit Fahrerinnen, Fahrern und Mitfahrenden mit klaren Anweisungen und Orientierung bei Pannen oder Unfällen
- Beurteilung der Dringlichkeit von Vorfällen, Erkennen von Sicherheitsrisiken und Einleitung der erforderlichen Schritte
- Koordination der nächsten Schritte bei Unfällen und sicherheitskritischen Ereignissen inkl. Information des Emergency-Response-Teams und Abstimmung mit Kundenservice und weiteren operativen Teams
- Nutzung mehrerer digitaler Anwendungen, Fahrzeugdaten und Ferndiagnosesysteme zur Analyse von Störungen
- Vollständige und nachvollziehbare Dokumentation von Gesprächen, Maßnahmen und Ergebnissen im System
- Strukturiertes Arbeiten, Priorisierung und verantwortungsbewusste Entscheidungsfindung bei mehreren parallelen Vorgängen

Was Sie ausmacht:
- Mindestens ein Jahr relevante Berufserfahrung mit direktem Kundenkontakt, technischer Unterstützung oder operativer Fallbearbeitung unter Zeitdruck
- Sehr gute Schweizerdeutschkenntnisse sowie gute bis sehr gute Englischkenntnisse (mindestens B2, idealerweise C1) in Wort und Schrift
- Ausgeprägte technische Affinität und Bereitschaft, sich schnell in neue Systeme, Fahrzeugdaten und Diagnosetools einzuarbeiten
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten und professioneller Umgang mit aufgeregten, verunsicherten oder frustrierten Menschen
- Empathie und Fähigkeit, Gespräche zu beruhigen und Menschen in emotional belastenden Situationen sicher zu begleiten
- Gutes Urteilsvermögen und Fähigkeit, Informationen aus verschiedenen Quellen schnell zu erfassen und auch bei unvollständiger Informationslage fundierte Entscheidungen zu treffen
- Sorgfältige, strukturierte und verantwortungsbewusste Arbeitsweise
- Freude an der Arbeit mit digitalen Anwendungen und mehreren Bildschirmen gleichzeitig
- Bereitschaft, im rotierenden 24/7-Schichtsystem zu arbeiten, einschliesslich Nacht-, Wochenend- und Feiertagsschichten

- Bereitschaft, eine erweiterte Sicherheitsüberprüfung vor Arbeitsbeginn zu durchlaufen
- Bereitschaft, vor Ort am Standort Wallisellen zu arbeiten

Was diese Stelle ausmacht:

- Verantwortungsvolle Tätigkeit in einem internationalen Umfeld der modernen Automobilbranche
- Strukturierte, mehrwöchige Einarbeitung und Schulung nach einem kundenspezifischen Trainingskonzept
- Möglichkeit zur kontinuierlichen Weiterentwicklung von technischem Wissen und Kommunikationsfähigkeiten
- Abwechslungsreicher Arbeitsalltag mit echtem Gestaltungsspielraum
- Zusammenarbeit mit einem engagierten Team