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 unter Nutzung digitaler Diagnosetools sowie aktueller Fahrzeugdaten zur Ursachenidentifikation und Einleitung geeigneter Massnahmen
- Direkte Kommunikation mit Fahrerinnen, Fahrern und Mitfahrenden, klare Anweisungen und Orientierung bei Pannen oder Unfällen
- Beurteilung der Dringlichkeit von Vorfällen, Erkennung möglicher Sicherheitsrisiken und Einleitung der erforderlichen Schritte
- Information des zuständigen Emergency-Response-Teams bei Unfällen und sicherheitskritischen Ereignissen sowie enge Abstimmung mit Kundenservice und weiteren operativen Teams
- Nutzung mehrerer digitaler Anwendungen, Fahrzeugdaten und Ferndiagnosesysteme zur Analyse von Störungen und Unterstützung bei Lösungen
- Sorgfältige und nachvollziehbare Dokumentation aller Gespräche, Massnahmen und Ergebnisse im System
- Strukturiertes Arbeiten, richtige Priorisierung und verantwortungsbewusste Entscheidungen auch 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 auch 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, in Vollzeit 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 in Wallisellen zu arbeiten
- Von Vorteil: Erfahrung in der Pannenhilfe, Fahrzeugbergung oder technischen Kundenbetreuung
- Von Vorteil: Kenntnisse in den Bereichen Connected Cars, Telematik oder Ferndiagnose
- Von Vorteil: Erfahrung in Krisenhotlines, Beratungsstellen oder der Bearbeitung von Notrufen
- Von Vorteil: Berufserfahrung in Leitstellen, im Flug- oder Bahnbetrieb, im Flottenmanagement oder im öffentlichen Verkehr
- Von Vorteil: Erfahrung im Umgang mit komplexen technischen Systemen und der Bearbeitung mehrerer paralleler Vorgänge
- Von Vorteil: Weitere Sprachkenntnisse, beispielsweise Französisch, Italienisch oder Spanisch

Was diese Stelle ausmacht:

- Verantwortungsvolle Tätigkeit in einem internationalen Umfeld der modernen Automobilbranche
- Strukturierte, mehrwöchige Einarbeitung und Schulung durch Trainerinnen und Trainer nach einem kundenspezifischen Trainingskonzept
- Möglichkeit, technisches Wissen und Kommunikationsfähigkeiten kontinuierlich weiterzuentwickeln
- Abwechslungsreicher Arbeitsalltag mit echtem Gestaltungsspielraum
- Zusammenarbeit mit einem engagierten Team