

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:

Zürich (X Kilometer und X Minuten von Ihrer Wohnadresse entfernt)

Jobbeschreibung:

Produkt- und Prozessentwicklung, Customer Support Real Estate (w/m/d)

Ihr Aufgabengebiet:

- Analyse von Kundenanliegen, Prozessabläufen und Qualitätsdaten zur Erkennung von Handlungsfeldern und Priorisierung von Verbesserungen, in Unterstützung des Team Leads
- Ausarbeitung fachlicher Anforderungen und Vorschläge zur Prozessverbesserung sowie Unterstützung bei deren Abstimmung, Umsetzung und Wirkungskontrolle
- Enge Zusammenarbeit mit Product und Engineering an AI-gestützten Support-Lösungen, Einbringen fachlicher Anwendungsfälle und Beurteilung von Ergebnissen, Risiken und Qualitätskriterien
- Regelmässige Bearbeitung von Kundenanliegen für Homegate, ImmoScout24 und Flatfox sowie Übernahme komplexer und eskalierter Fälle, bei Bedarf in Zusammenarbeit mit Legal
- Stärkung der fachlichen Qualität durch klare Entscheidungsgrundlagen, Arbeitsrichtlinien und gezieltes Coaching im Team

Was Sie ausmacht:

- Berufserfahrung im Produktmanagement, in der Prozessentwicklung, im Business Process Engineering oder in einer vergleichbaren Funktion sowie ausgewiesene Erfahrung im Customer Support oder Customer Service, idealerweise in digitalen Kundenprozessen
- Verantwortung für komplexe Fälle und Eskalationen sowie Mitwirkung an Prozessverbesserungen
- Sehr gutes Verständnis digitaler Kundenprozesse, des Qualitätsmanagements und fachlicher Entscheidungsfindung
- Fähigkeit, komplexe Sachverhalte klar zu strukturieren, Risiken zu bewerten und Entscheidungen adressatengerecht zu vertreten
- Ausgeprägte AI-Affinität und Interesse, neue AI-Anwendungen fachlich mitzugestalten
- Sehr gute analytische, konzeptionelle und kommunikative Fähigkeiten sowie die Fähigkeit, unterschiedliche Anspruchsgruppen einzubeziehen und Entscheidungen voranzubringen
- Deutsch und Englisch mündlich und schriftlich fliessend (mindestens C1); Französisch oder Italienisch ab B2-Niveau von grossem Vorteil

Was diese Stelle ausmacht:

- 6 Wochen Ferien (mit der Möglichkeit, bis zu 10 zusätzliche Tage zu kaufen)
- 40-Stunden-Woche
- 18 Wochen Mutterschaftsurlaub und 6 Wochen Vaterschaftsurlaub, gilt auch bei Adoption
- Flexible Arbeitsmodelle
- Zugang zu Plattformen für mentale Gesundheit, Wohlbefinden und Beratung
- Halbtax-Abonnement für den öffentlichen Verkehr und 1.-Klasse-Reisen mit dem Zug zwischen den SMG-Standorten in der Schweiz