

Head of Customer Experience (Cx) (M/W/D) Business Mobility SaaS Plattform

Was wir tun, wie wir sind und wer zu uns passt:

CARSYNC bietet ein 360° Mobility ECO System, mit dem in der Geschäftsmobilität sämtliche Workflows digitalisiert und automatisiert werden. Mit zukunftsorientierten Technologien ermöglichen wir neben einer effizienten Steuerung der Geschäftsmobilität auch die Transformation von Fuhrparks in die nächste Generation der Geschäftsmobilität: Intermodal, vernetzt, autonom, geteilt und emissionsfrei.

Bereits über 50.000 Dienst- und Poolfahrzeuge sowie 125.000 Nutzer vertrauen auf unsere SaaS-Lösung. Mehr als 100 Tech- und Mobility-Enthusiasten gestalten in München, Alzenau und Berlin die Geschäftsmobilität neu.

Das wirst du machen:

- **Leadership:** Du entwickelst die Potenziale deines CX Teams weiter und unterstützt dein Team bei der Umsetzung der Ziele
- **Product:** Als Product Owner entwickelst du die CX Vision, erstellst User Stories und priorisierst den CX Product Backlog
- **Strategy:** Du definierst und verantwortest die CX Strategie für die Customer Touchpoints Support, Onboarding/Implementation sowie Cross-/Upselling
- **Innovation:** Du sorgst für den optimalen Digitalisierungs- und Automatisierungsgrad
- **Customer:** Du begleitest mit deinem Team die Implementierung / das Onboarding bei Neukunden und analysierst mit deinem Team die Bedürfnisse unserer Bestandskunden, um ihnen passende CARSYNC Lösungen anzubieten
- **Performance:** Du hast unsere Revenue Retention Ziele bei Bestandskunden im Blick und sicherst unsere Expansion, gleichzeitig digitalisierst und automatisierst du die CX, um eine performante und effiziente CX zu ermöglichen

Das bringst du mit:

- **Studium:** Wirtschaftsinformatik, Wirtschaftswissenschaften oder vergleichbare Qualifikation
- **Leadership:** Ausgeprägte Leadership Skills, um Teams zu motivieren und zu entwickeln
- **Erfahrung:** Mindestens 5 Jahre in CX für SaaS Plattformen oder Tech-Produkten sowie nachweisbare Abschluss- und Verhandlungsstärke
- **Tools:** Fundierte Kenntnisse in Zendesk, HubSpot, Jira und Confluence
- **Methoden:** Sichere Anwendung von OKR, Scrum und Design Thinking
- **Mindset:** Agile, belastbar, kommunikativ, performant, Lösungsorientierung
- **Sprachen:** Deutsch fließend, sichere Englisch-Kenntnisse in Wort und Schrift

Was dich bei uns erwartet:

Arbeitgeber
CARSYNC GmbH

Referenznummer
9410

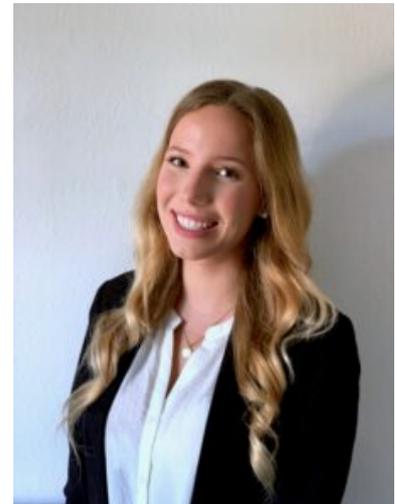
Arbeitszeitmodell
Vollzeit

Start Anstellung
ab sofort

Branche
Automotive

Arbeitsort
München/Alzenau, Deutschland

Kontakt



Julia-Carlotta Ann
julia-carlotta.ann@vispiron.de

- **Innovation und Wirkung:** Du kannst direkt zur Transformation der Geschäftsmobilität beitragen und mit einer sinnvollen Mission zur klimafreundlichen Mobilität beitragen
- **Sei du selbst:** Du wählst deine eigenen Geräte und Tools aus den neuesten Technologien. Und komme so zur Arbeit, wie du möchtest, wir haben keinen Dresscode
- **Persönliches Wachstum:** Du bekommst ein Weiterbildungsbudget, um deine fachliche, persönliche und methodische Entwicklung zu fördern (5.000 € pro Jahr)
- **Arbeitsumgebung:** Wir haben eine offene Arbeitskultur, in der Ideen und Initiativen gefördert werden und die Arbeitszeiten flexibel auf Vertrauensbasis sind
- **Entlohnung:** Performance-Orientierte Vergütung und attraktive Unternehmensbeteiligung, Zuschuss zum Mittagessen, Job-Ticket, Job-Bike, Carsharing, Edenred Card, kostenlose Getränke und kostenloses Obst, vegetarische Essen, Sport, ...
- **Standort:** Unsere Büros befinden sich in München und Alzenau, wobei wir auch sehr flexible Remote-Option haben