

## **CUSTOMER SERVICE MANAGER\*IN**

**(m/w/d) in Voll- oder Teilzeit, hybrid in Hamburg**

Die **Female Leadership Academy** ist Teil einer Bewegung, die Frauen inspiriert, bestärkt und auf ihrem Weg in Führungspositionen unterstützt. Unser Ziel ist es, eine Welt zu schaffen, in der Frauen aktiv Einfluss nehmen – für eine zukunftsfähige Gesellschaft, die von Diversität und Gleichberechtigung geprägt ist. Wir suchen ab sofort eine\*n leidenschaftliche\*n **Customer Service Manager\*in** in Teil- oder Vollzeit (Stundenzahl flexibel, Minimum 30 h und 4-Tage/Woche) in Hamburg.

### **DEINE AUFGABEN – WERDE TEIL UNSERER MISSION**

- Du bist der\*die erste Ansprechpartner\*in für unsere Teilnehmerinnen und unser Netzwerk. Egal ob eine Interessentin noch ein Detail für ihre Buchung benötigt, ein Partnerunternehmen eine Frage zur Kooperation hat oder eine Teilnehmerin eine Idee mit uns teilt – du weißt genau, was zu tun ist.
- Du verantwortest die Pflege und Qualität unserer Daten in unserem CRM System (Salesforce) und stößt Prozessoptimierungen an (z. B. zu Workflows, Reporting, Datenkonsistenz).
- Du unterstützt unsere Sales-Managerinnen im Backoffice und sorgst für eine großartige Customer Journey.
- Als Schnittstelle zu den anderen Teams der Academy findest du bei Fragen oder teamübergreifenden Themen immer den\*die passende Ansprechpartner\*in, um die Anliegen unserer Kundinnen schnell und effizient zu lösen und hast dabei die Prozessoptimierung fest im Blick.

### **DAS BRINGST DU MIT – DEINE SUPERPOWERS**

- **Customer Happiness** ist für dich kein Buzzword, sondern zaubert dir ein Lächeln ins Gesicht. Du bist sehr kommunikationsstark.
- **Viele-Bälle-in-der-Luft-Halterin:** Es fällt dir leicht, den Überblick zu behalten und die verschiedenen internen Schnittstellen einzubinden. Je nach Thema löst du die Dinge selbstständig und sorgst dafür, dass relevante Infos im Team der Academy geteilt werden.
- **Prozess-Fan:** Du hast eine hohe Affinität zu starken Prozessen und Automatisierung. Bestenfalls hast du bereits Erfahrung mit Salesforce gesammelt.
- Du hast **sehr gute Deutschkenntnisse** in Wort und Schrift. Sehr gutes Englisch ist ein Plus.

# FEMALE LEADERSHIP ACADEMY

- **Empathie und Kommunikationsstärke:** Du hast Freude daran, mit unseren Kund\*innen zu interagieren, den richtigen Ton zu treffen und unser Markenimage durch offene, authentische Kommunikation zu stärken. Das fällt dir sowohl am Telefon, per E-Mail oder bei Live-Events leicht.
- **Eigenständigkeit, Verantwortungsbewusstsein und Interesse an KI:** Du arbeitest strukturiert und sorgfältig, setzt Prioritäten effektiv und hast Freude daran, die Initiative zu ergreifen und deine Ideen umzusetzen. Du erkennst das Potenzial von KI-Tools und hast Lust, ihren Einsatz auszubauen.

## UNSER ANGEBOT – MEHR ALS EIN JOB

Bei der Female Leadership Academy erwarten dich Flexibilität, eine offene, wertschätzende Kultur auf Augenhöhe. Darüber hinaus bieten wir dir:

- **Flexible Arbeitszeiten** und die Möglichkeit, ca. 50% remote zu arbeiten
- **Gemeinschaft und Wertschätzung:** Teamevents und eine offene Feedback-Kultur
- **Moderne IT-Ausstattung** (Apple only) und Zuschuss zum ÖPNV
- **Arbeit mit Sinn:** Deine Arbeit macht einen echten Unterschied – du gestaltest eine gerechtere und menschlichere Arbeitswelt aktiv mit. Politische Debatten und gesellschaftliche Entwicklungen sind bei uns kein Flurfunk (wir haben auch gar keinen Flur), sondern Teil unserer Arbeit.
- Zusätzliche freie Tage an Heiligabend und Silvester

## KLINGT NACH DIR? DANN FREUEN WIR UNS AUF DEINE BEWERBUNG!

Wenn du Lust hast, gemeinsam mit uns die Zukunft von Female Leadership zu gestalten, dann schick uns deine Bewerbung (inkl. CV, Gehaltsvorstellungen, Wochenstundenwunsch und frühestmöglichem Startdatum).

Wir arbeiten daran, nicht auf die gesamtgesellschaftlich bestehende strukturelle Diskriminierung einzuzahlen. Uns ist wichtig, Begegnungen zwischen Menschen zu fördern und sie sicher für alle zu gestalten. Wir ermutigen Menschen, die marginalisierten Gruppen zugehörig sind oder Diskriminierung erfahren haben, sich bei uns zu bewerben. Schicke deine Unterlagen per E-Mail an [jobs@female-leadership-academy.de](mailto:jobs@female-leadership-academy.de). Wir können es kaum erwarten, dich kennenzulernen!

Wir freuen uns auf dich!

## FEMALE LEADERSHIP ACADEMY

Eine Marke der Good Company Works GmbH | Bernstorffstraße 148 | 22767 Hamburg  
[www.female-leadership-academy.de](http://www.female-leadership-academy.de)