

Komm ins VERBI-Team als

Customer Support Manager (m/w/d)

Wir sind die **VERBI Software GmbH**, das 2001 gegründete Familienunternehmen hinter **MAXQDA**, der Nummer 1 Software für Qualitative und Mixed-Methods-Datenanalyse. Neben MAXQDA entwickeln wir unsere **Cloud- und KI-Technologien** kontinuierlich weiter – darunter auch unser neues Produkt **Tailwind**. Unser Ziel ist es, Forschenden, Universitäten und Unternehmen innovative und intuitive Tools an die Hand zu geben, um mit ihren Projekten Großartiges zu leisten.

Deine Aufgaben:

- Als Teil des Support- und Sales-Teams beantwortest du eingehende Anfragen unseren nationalen und internationalen Kund:innen, bspw. zu Produkten, Lizenz-Modellen oder Datensicherheit und begleitest sie im Kaufprozess per Telefon, E-Mail oder Websession,
- In enger Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen entwickelst du Produkte und Prozesse, die optimal auf die Bedürfnisse unserer Kund:innen zugeschnitten sind,
- Dein Wissen und deine Arbeitsschritte dokumentierst du in unserer gemeinsamen Wissensdatenbank,
- Als Teil deines Teams gestaltest du aktiv die Weiterentwicklung des Supportbereichs bei VERBI und trägst zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit bei.

Was du mitbringen solltest:

- Du hast einen kaufmännischen Hintergrund in Form eines Studiums oder einer Ausbildung,
- Du bringst 1-3 Jahre Arbeitserfahrung im IT-Helpdesk, Support oder vergleichbaren Positionen mit und hast Freude am direkten Kontakt mit Kund:innen,
- Du hast Spaß am Kundenkontakt und Interesse daran, mit KI-Technologien die Customer Experience zu verbessern und unsere Self-Service-, Sales- und Supportprozesse effizienter zu gestalten,
- Du hast sehr gute kommunikative Fähigkeiten und beherrschst Deutsch und Englisch in Wort und Schrift,
- Eine zuverlässige, selbstständige Arbeitsweise, Teamgeist und analytisches Denken runden Dein Profil ab.

Du musst nicht zu 100% unserem Stellenprofil entsprechen. Wichtiger ist, dass du zu uns als Unternehmen passt und Lust hast, deine Ideen einzubringen und dich weiterzuentwickeln.

Deine Benefits:

- Modernes Büro am Berliner Hauptbahnhof
- Hybrides Arbeiten/ Home Office sowie Teilzeit-Modelle möglich
- Flache Hierarchien und eine familiäre Unternehmenskultur
- Viel Raum für Eigeninitiative und persönliche Entwicklung
- Zuschuss zur Urban Sports Mitgliedschaft, BVG Ticket, Deutschlandticket oder GIVVE-Card
- Teilnahme am Corporate Benefits Programm & WeRoad Rabatte
- Obst, Veggies & Getränke for free
- Müslibar & VERBI-Kühlschrank
- Monatliches VERBI Frühstück & Lunch sowie After-Work Events
- Teamevents und Firmenfeiern
- Große Küche, Balkon und Dachterrasse
- Onboarding-Programm & einen VERBI-Buddy
- Aber vor allem spannende Aufgaben und ein offenes Ohr für neue, kreative Ideen und Ansätze!

So arbeiten wir:

Wir arbeiten in flachen Hierarchien in der sich jede:r mit Engagement, Eigenverantwortung und Freude einbringen kann. Unsere Unternehmenskultur lebt von klarer und offener Kommunikation, Reflexion und Begeisterung für die Sache, an der wir arbeiten. Unsere familiäre Unternehmenskultur spürst du spätestens beim gemeinsamen Lunch auf unserer Dachterrasse, Kicker-Sessions oder unseren Teamevents.

Du möchtest Teil des VERBI-Teams werden? Dann schicke uns ein Anschreiben, deinen Lebenslauf und relevante Zeugnisse sowie deine Gehaltsvorstellungen. Wir freuen uns auf deine Bewerbung, die wir selbstverständlich entsprechend der DSGVO behandeln.

Hast du noch Fragen? Schreib' uns gerne eine E-Mail oder ruf uns an.

People & Workplace Team
recruiting@maxqda.de