

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-Teams beantwortest du eingehende Anfragen unserer nationalen und internationalen Kund:innen, zu MAXQDA und MAXQDA Tailwind per E-Mail und teilweise per Websession,
- Übernahme von Troubleshooting von Problemen (Testen und Rücksprache mit IT) und Entwicklung von Lösungsansätzen für ein besseres Kundenerlebnis und weniger Fehleranfälligkeit,
- Du berätst unsere Kund:innen zu unseren Lizenzmodellen und erstellst Angebote,
- Dein Wissen und deine Arbeitsschritte dokumentierst du in unserer internen Knowledgebase und betreust FAQs,
- Betreuung externen Ansprechpartner und studentischer Hilfskräfte,
- Als Teil deines Teams gestaltest du aktiv die Weiterentwicklung der Supportprozesse bei VERBI und trägst zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit bei.

### *Was du mitbringen solltest:*

- Du bringst 1-3 Jahre Arbeitserfahrung im Support, Customer Service oder vergleichbaren Positionen mit und hast Freude am direkten Kontakt mit Kund:innen,
- Neugierde, wie etwas funktioniert und Passion für Software, sowie Interesse an KI-Tools sowie erste Erfahrung in der Anwendung dieser im Support,
- An Problemen zu knobeln und Menschen zu helfen, bereiten dir Freude,
- 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](mailto:recruiting@maxqda.de)