

Komm ins VERBI-Team als

Team Lead Customer Support (m/w/d), 40 Std.

Wir sind die **VERBI Software GmbH**, das Unternehmen hinter **MAXQDA**, der Nummer 1 Software für Qualitative und Mixed Methods-Datenanalyse. Wir geben Forschenden, Universitäten und Unternehmen ein innovatives und intuitives Tool an die Hand, um mit ihren Projekten Großartiges zu leisten. Unser professioneller Service und der enge Kontakt zu unserer Community zahlen sich aus: seit unserer Gründung 1989 wachsen wir als Familienunternehmen stetig und nachhaltig.

Deine Aufgaben:

- Gemeinsam mit deinem Team bearbeitest du Anfragen der internationalen MAXQDA-Kund:innen zum Erwerb und zur Nutzung von MAXQDA,
- Du betreust die deutschen und englischen Kommunikationskanäle: Chat, User:innen Forum, Telefon und E-Mail,
- Bei der Durchführung des lokalen Tagesgeschäfts unterstützt du die Teammitglieder aktiv und fungierst als erste Anlaufstelle für technische Fragen und Beratung,
- Du pflegst das interne Ticketsystem und stellst sicher, dass Anfragen in den vereinbarten Zeiträumen bearbeitet werden,
- Gemeinsam mit den Interessent:innen analysierst du deren Bedarf sowie unsere Lizenzmodelle,
- Du treibst die Weiterentwicklung unserer Supportstrategie voran und arbeitest an der Optimierung unserer Self Service-Angebote (FAQs, Installationsleitungen, etc.),
- Du monitorst und evaluierst das Support Feedback und entwickelst unsere internen Wissensdatenbanken kontinuierlich weiter,
- Du leitest das Support-Team, bist für die Personalplanung verantwortlich und führst Entwicklungs- und Feedbackgespräche.

Was du mitbringen solltest:

- Idealerweise hast du dein Studium im Bereich Wirtschafts-, Kommunikations-, oder Sozialwissenschaft oder eine vergleichbare Ausbildung abgeschlossen oder eine kaufmännische / technische Berufsausbildung oder einen vergleichbaren Abschluss,
- Du konntest bereits mehrere Jahre Erfahrungen im Vertrieb / Customer Service, vorzugsweise im B2B-Bereich, sammeln,
- Du hast bereits Erfahrungen in der Teamleitung oder Personalführung und verstehst es, eine positive Stimmung im Team aufrecht zu erhalten,

- Du bist technikaffin und begeisterst dich für Softwareprodukte,
- Du hast sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift,
- Du bist proaktiv, optimistisch und lösungsorientiert,
- Ein hohes Level an Empathie aber auch über die für einen Team Lead notwendige Kommunikations- und Durchsetzungsstärke 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
- Zuschuss zur Urban Sports Mitgliedschaft
- Obst & Getränke for free
- VERBI Kühlschrank & Müslibar
- Große Küche, Balkon und Dachterrasse
- Teamevents und Firmenfeiern
- Onboarding-Programm & einen VERBI-Buddy
- Aber vor allem spannende Aufgaben und ein offenes Ohr für neue, kreative Ideen und Ansätze!

Was uns auszeichnet:

Ein großartiges Team, flache Hierarchien und spannende Projekte mit viel Raum für Eigeninitiative und persönliche Entwicklung. 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 Mail oder ruf' uns an.

Anna-Isabell Wilhelm

Jr. Human Resources Manager

Tel: +49 (0)30 - 206 225 912

recruiting@maxqda.de