



Plastikfrei sieht gut aus, ist gesund für Mensch und Umwelt und: Ist gewaltig im Kommen. Immer mehr Menschen haben kein Bock auf Plastikinseln in den Meeren und Weichmacher in ihren Lebensmitteln, schauen sich im Alltag nach plastikfreien Produkten um und jetzt will sogar die EU-Kommission Einwegprodukte aus Plastik verbieten. Es ist ordentlich was in Bewegung! Willst du eine nachhaltigere Zukunft mitgestalten? Dann komm zu uns.

soulbottles sind 100% plastik- und weichmacherfreie Trinkflaschen, fair und klimaneutral in Deutschland produziert. In erster Linie sehen die soulbottles richtig gut aus und regen zu ökologisch nachhaltigem Wasserkonsum an, der ganz nebenbei auch noch Spaß macht. Außerdem fließt 1 € pro verkaufter soulbottle in den Aufbau von Trinkwasserprojekten. All das klappt ziemlich gut: 2012 gegründet ist unser Team inzwischen auf über 40 Leute angewachsen und es geht munter so weiter. Was fehlt? Du! Als:

Zuhörer*in und Problemlöser*in (aka: B2C Kundenservice) (Teilzeit - w/m/q)

Für unsere Endkunden bist du Hauptansprechpartner*in. Wenn Menschen Fragen zu ihren Bestellungen in unserem Webshop haben, mit einer Bestellung was schief ging oder uns jemand mitteilen möchte wie schade es ist, dass wir dieses eine wunderschöne Motiv von damals nicht mehr im Programm haben - du bist für sie da. Du löst Probleme, gehst empathisch auf die Bedürfnisse unsere Kund*innen ein und hast dabei die Bedürfnisse von soulbottles ebenso im Blick (haben Firmen Bedürfnisse? Naja, du weißt schon was wir meinen...).

Deine Aufgaben

- Anrufe entgegennehmen und E-Mails beantworten die an hello@soulbottles.com gehen
- telefonische und schriftliche Fragen zu Bestellungen im Webshop bearbeiten
- Fehlersuche und -lösung bei Problemfällen
- dabei enge Kommunikation mit unserer Logistik
- Bearbeitung von Retouren
- Unterstützung bei der Bearbeitung von Bestellungen
- Verbesserung der Prozesse im B2C Kundenservice
- ein Mix aus häufig wiederkehrenden Fällen und Aufgaben, innerhalb derer es viele verschiedene Arbeitsschritte gibt

Wir wünschen uns von dir:

- wenn du am Ende eines Tages vielen Kund*innen hast weiterhelfen können, ein paar Probleme gelöst, einiges abgearbeitet und zu einem reibungslosen firmeninternen Ablauf beigetragen hast, dann ist deine Vorstellung eines gelungenen Arbeitstages erfüllt
- du hast gerne viel Kontakt mit unterschiedlichsten Menschen, per Telefon, E-Mail und persönlich



- wenn mal jemand ganz aufgeregt ist am Telefon, bleibst du ruhig und freust dich helfen zu können
- du hast eine freundliche Telefonstimme und einen sympathischen Schreibstil
- du kannst sehr gut strukturiert und exakt arbeiten
- Deutsch und Englisch kannst du fließend in Wort und Schrift
- du kannst dich sehr gut selbst organisieren (z.B. mit GTD)
- dein Tun ist sehr stark intrinsisch motiviert
- Herzlichkeit und Humor
- du kannst dich gut in dich selbst und dein Gegenüber einfühlen (Empathie und so..)
- du bist bereit dich mit Ängsten, Konflikten oder anderen Triggern, die bei der Arbeit auftauchen, auseinanderzusetzen und sie als Chance für persönliche Entwicklung zu nehmen

Gerne gesehen, aber keine Einstellungsbedingung:

- Du hast intensive Kommunikations- und/oder Coachingausbildungen absolviert oder dich anderweitig schonmal intensiv mit dir selbst auseinandergesetzt. Bei einer längerfristigen Zusammenarbeit, sind solche Ausbildungen fixer Bestandteil deiner, von der Firma finanzierten, Weiterbildung. Wenn deine Reaktion dazu „yeah, geil!“ ist, dann passt du wahrscheinlich gut zu uns
- Erfahrungen mit Zendesk oder einem anderen Ticketingsystem

Wir bieten:

- du hilfst, die Welt grüner und nachhaltiger zu machen
- ein wachsendes Unternehmen, in dem vieles möglich ist
- Wir arbeiten mit Holacracy, was bedeutet: Wir sind self-managing und es gibt keine Chefs; du hast viel Freiraum, deine Arbeit eigenverantwortlich so zu gestalten, wie du es für am sinnvollsten hältst und deine Rolle kann sich durch deinen Input flexibel weiterentwickeln.
- Das kann sich alles manchmal auch mal einsam und überfordernd anfühlen - deshalb bekommst du, wenn gewünscht, regelmäßige Unterstützung durch Coaching auf beruflicher, wie auf persönlicher Ebene - oder auch einfach ein empathisches Ohr deiner Kolleg*innen.
- du arbeitest in einem Arbeitsumfeld, in dem Herz, Hirn und Hand gleichwertig integriert sind
- Konflikte klären wir lieber, statt sie totzuschweigen; auch hierbei bieten wir Unterstützung, bspw. durch Mediation.
- Mehr zu unserer internen Kultur erfährst du [hier](#) (spezifisch zu soulbottles) und [hier](#) (allgemeiner zu Holacracy)

Sounds like something you would like to do? Kontaktiere uns per E-Mail an jobs@soulbottles.com mit kurzem Motivations schreiben (Text in der E-Mail), Gehaltsvorstellung, Lebenslauf und der Antwort auf die folgenden 3 Fragen:



1. Was würdest du tun, wenn du 40 Mio. € zur Verfügung hättest?
2. Wenn du in drei Sätzen erklären solltest, was dich an den soulbottles begeistert, wie würden die lauten?
3. Was ist der beste Witz den du kennst? Wir sammeln da noch.

Bewerbungsfrist: 30.11.2018

Arbeitsbeginn: Januar 2019