



Im WWF Schweiz setzen sich 220 Mitarbeitende und über 7'000 Freiwillige für Natur- und Umweltschutz ein. Gemeinsam schützen wir die Umwelt und gestalten eine Zukunft, in der Mensch und Natur in Einklang leben. Wir achten die Diversität von Natur und Menschen, unserer Partner und der Gemeinschaften, mit denen wir zusammenarbeiten. Die Menschen beim WWF kommen aus unterschiedlichen Kulturen und haben einen vielfältigen Hintergrund. Uns verbinden unsere Mission, unsere Marke und die gemeinsamen Grundwerte: Mut, Respekt, Integrität und Zusammenarbeit. Wir erzielen Wirkung durch ergebnisorientiertes Handeln, wir sind neugierig und hören anderen achtsam zu, innovatives Denken treibt uns an.

Das Service Center ist erster Ansprechpartner für unsere Supporter:innen und das Auskunftsbüro für Kundenanfragen jeglicher Art. Sie bewirtschaften die Kundenbeziehungen in der zentralen Datenbank und nehmen Shop- und Publikationsbestellungen entgegen und verarbeiten diese bis zum Versand. Zur Ergänzung des Teams suchen wir ab sofort und per Januar 2023 zwei neue Teammitglieder als

Mitarbeiter:in Service Center (60-80%)

Ihre Aufgaben

- Kompetente und individuelle Bearbeitung von schriftlichen und telefonischen Anfragen sowie Prüfen und Beantworten kritischer Rückmeldungen inkl. Weiterleitung relevanter Informationen an die zuständige Stelle.
- Administrative Begleitung unseres Webshops: Bestellerfassung und Mithilfe beim Handling der Bestellung bis zum Versand.
- Bewirtschaftung der Kundendatenbank: Erfassung und Mutation von Supporterdaten, Bearbeitung von LSV/DD Verträgen, Retouren und Austritten.
- Verarbeitung der Mitgliederabschlüsse, aktive Bindung von Supportern inkl. Mitgliedern an den WWF
- Erstellung und Versand von individuellen Kundenkorrespondenzen sowie von Begrüssungs- und Versandunterlagen.
- Verantwortung für die Service Center Inhalte auf der WWF-Webseite und den freundlichen Empfang am Schalter.
- Eines der beiden neuen Teammitglieder übernimmt die Salesforce Superuser Rolle: Ansprechpartner:in für Mitarbeitende des Service Centers bezüglich der Arbeits- und Funktionsweise unseres CRM-Systems Salesforce, Vertretung der Anwenderinteressen gegenüber den Systemverantwortlichen, Schulung des Teams bei Systemerweiterungen.

Ihr Profil

Sie arbeiten gerne im Team, sind hilfsbereit und gehen mit Kritik und Konfliktsituationen konstruktiv um. In der Kommunikation mit unseren Supporter:innen überzeugen Sie durch Ihr kompetentes Verhalten und vermitteln begeistert die WWF Werte weiter. Sie kennen den WWF und können auf generelle Fragen kompetent antworten. Gespräche führen Sie effizient und Sie sind geschickt in Verhandlungen. Sie halten sich informiert, kommunizieren klar und geben relevante Informationen weiter. Die MS-Office Applikationen sind Ihnen bekannt, Sie können diese anwenden und sind vertraut mit der Verarbeitung von Daten.

Sie haben Freude und Interesse die Salesforce Superuser Rolle zu übernehmen. Neben der Unterstützung Ihrer Kollegen und Kolleginnen bringen Sie die Anwenderbedürfnisse an geeigneter Stelle ein und dokumentieren diese wo notwendig.

Als Grundlage dafür verfügen Sie über eine kaufmännische Ausbildung und besitzen idealerweise bereits mehrjährige Berufserfahrung in einem kaufmännischen Bereich wie Kundendienst, Mitgliederadministration oder in der Verarbeitung von Kundenbestellungen. Zudem verfügen Sie über Deutschkenntnisse auf muttersprachlichem Niveau und ein gutes passives Verständnis in Französisch.



Ihre Bewerbung

Fühlen Sie sich angesprochen? Stefanie Fankhauser freut sich auf Ihre kompletten Bewerbungsunterlagen mit Angabe Ihrer Verfügbarkeit / Ihres möglichen Stellenantrittes sowie Ihrem Interesse an der Super-User-Rolle bis zum 7. August ausschliesslich per E-Mail an jobs@wwf.ch. Die Erstgespräch finden voraussichtlich am 17. / 18. August statt.