

Customer Support Specialist

## **Kan du yde kundeservice i særklasse? Bliv en del af en ung virksomhed i vækst**

Brænder du for at opbygge stærke kunderelationer og yde service ud over det sædvanlige? Så er det måske dig, vi leder efter til vores ledige stilling som Customer Support Specialist.

Hos Planway hjælper vi hver dag tusindvis af virksomheder med at håndtere bookinger og drive deres forretning nemt og effektivt. Vores kunder er primært saloner inden for frisør- og skønhedsbranchen, og Planway skaber en mærkbar forskel i deres hverdag - både teknisk og økonomisk. En imødekommende og hjælpsom kundesupport med høj faglighed, sikker problemløsning og ansvar for at give præcise svar er en hjørnesteen i vores samlede produkt.

Vi er i konstant udvikling og vokser hele tiden - og nu mangler vi bare dig!

Din primære opgave bliver at besvare kundehenvendelser og sikre, at hver kunde får den hjælp, de har brug for. Henvendelserne spænder bredt, fra tekniske udfordringer til spørgsmål om systemer og kassesystem. Du vil naturligvis få en grundig oplæring og løbende støtte, så du er godt klædt på til opgaven.

Supporten foregår primært via chat og email, og det er vigtigt for os, at kunden kan mærke, at der sidder et rigtigt menneske på den anden side af skærmen. Nogle gange kontakter vi også kunderne telefonisk, når det er den mest effektive måde at hjælpe på - derfor er det et krav, at du taler og skriver flydende dansk.

### **For at få succes i rollen er det vigtigt, at du:**

- Motiveres af at yde god service og har en naturlig lyst til at hjælpe andre
- Trives med at navigere i ny viden og et godt blik for at omsætte informationssøgning til kvalificerede svar og løsninger til kunder
- Brænder for at skabe gode kundeoplevelser og har tålmodighed i dialogen
- Finder det interessant at lære vores kunder og deres forretninger at kende
- Formår at sætte dig i kundens sted og tilpasse din rådgivning derefter
- Har teknisk IT flair og lyst til at blive superbruger i vores system
- Tager ansvar og udviser initiativ i mødet med hverdagens udfordringer

### **Vores team**

Du bliver en del af vores kontor beliggende ved Dronning Louises Bro, hvor vi i alt er 11 kolleger i alderen 25-40 år. Her arbejder vi hver dag for at gøre arbejdsdagene lidt skønnere for vores kunder, der hovedsageligt arbejder indenfor frisør, beauty, wellness og andre behandlingsformer.

I supportteamet hjælper vi hver dag vores kunder med at få mest muligt ud af Planway. Vi prioriterer vidensdeling, sparring og gode løsninger, fordi mange af vores kunders spørgsmål går på tværs af både produkt, drift og økonomi.

Selvom vi arbejder med forskellige områder, er samarbejde og vidensdeling på tværs af teams en naturlig del af hverdagen. Vi tror på, at de bedste idéer opstår i dialog, og derfor prioriterer vi sparring og indsigt højt.

Vi vokser hurtigt og vi har høje ambitioner. Ambitionerne hjælper vi hinanden med at nå, men vi prioriterer også et arbejdsmiljø, hvor det er rart at være. Her er altid plads til en kaffepause, et spil rundt om bordet eller en god snak. Vi stræber efter en kultur med højt til loftet og plads til forskellighed, hvor alle føler sig velkomne. Månedligt holder vi desuden Planway Eats, hvor vi sammen laver aftensmad og spiser sammen på kontoret. Vi glæder os til at lære dig at kende og byde dig velkommen i teamet.

## Det praktiske

- Stillingen er fuldtid - 37,5 timer om ugen
- Opstart i midten af august. Det aftaler vi nærmere til en eventuel samtale.
- Vores support er åben alle hverdage kl. 09-17, og dine vagter vil ligge fordelt i tidsrummet 08.30-17.15.
- Lønpakken inkluderer pensionsordning.
- Arbejdssted: Baggesensgade 4C, 2200 København N

## Er det dig, vi mangler?

Send din ansøgning og dit CV, så afholdes samtaler løbende.

Opstart vil være hurtigst muligt, og vi har fuld forståelse for at der kan være ferieplaner, der ikke kan ændres.

Har du spørgsmål til stillingen, er du velkommen til at kontakte teamleder Amalie på [ar@planway.com](mailto:ar@planway.com). Opkald kan ske efter skriftlig aftale.