

Team Lead Customer Success (gn)

Stellenanbieter: InnoNature GmbH

Du liebst es, Kund*innen glücklich zu machen – und dabei Strukturen zu schaffen, die alles noch besser machen?

Bei InnoNature wollen wir nicht nur Fragen beantworten, sondern Erlebnisse schaffen. Als Team Lead Customer Success sorgst Du dafür, dass unser internes und externes Customer Success Team jede Anfrage persönlich, schnell und auf den Punkt beantwortet. Du denkst in langfristigen Kundenbeziehungen und entwickelst Prozesse weiter – unter der Verwendung von KI, so dass wir dabei immer smarter werden? Dann bist du hier genau richtig.

Team Lead Customer Success (gn)

Aufgaben

- **Teamführung:** Du freust Dich darauf, ein Team von zwei internen, sowie weiteren externen Mitarbeitenden zu begleiten und zu entwickeln
- **Weiterentwicklung:** Du treibst mit Deinem Know-how in KI, Self-Service und neuen Tools die Automatisierung und strategische Weiterentwicklung unseres Supports voran – mit dem Ziel, Abläufe so smart zu gestalten, dass manche Aufgaben langfristig sogar ganz entfallen
- **Wachstum:** Du erkennst Umsatzpotenziale und reduzierst Churn
- **Datenbasierte Entscheidungen:** Kennzahlen wie CLTV, CSAT oder NPS sind für Dich keine Fremdwörter – Du nutzt Daten, um Entscheidungen zu treffen und Erfolge messbar zu machen und bist bei schwierigen Fällen auch hands-on dabei
- **Kundenbeziehungen:** Kundenorientierung ist für Dich selbstverständlich - Du denkst in langfristigen Beziehungen und steigerst die Loyalität

Wenn wir suchen

- Erste Führungserfahrung im Customer Success oder E-Commerce Kundenservice, z. B. als Team Lead, stellvertretende Teamleitung oder erfahrene:r Senior CS Manager
- Im E-Commerce kennst Du Dich aus - von der Customer Journey bis hin zu Zendesk, KI-Lösungen und Omnichannel-Strategien
- Du hast Verständnis für den Einsatz von KI im Kundenservice und Lust, hier Innovationen voranzutreiben
- Du hast fundierte Erfahrung mit Zendesk und Ticketmanagement
- Du hast eine strukturierte Arbeitsweise, Priorisierungsstärke und die Fähigkeit, Entscheidungen zu treffen
- Hands-on-Mentalität und Freude daran, strategisch zu arbeiten und im Tagesgeschäft mitzuwirken
- Du verfügst über **sehr gute Deutschkenntnisse** und beherrscht Englisch fließend in Wort und Schrift

- Du wohnst in Hamburg oder Umgebung und/oder bist bereit, 2 Tage pro Woche im Büro in Hamburg Altona zu sein

Was wir Dir bieten

- Ein herzliches, motiviertes Team, das zusammenhält und Erfolge gemeinsam feiert
- Viel Gestaltungsfreiheit und die Möglichkeit, Prozesse aktiv zu prägen
- Moderne Tools und Offenheit für neue Ideen – besonders im Bereich KI und Automatisierung
- Flexible Arbeitszeiten und ein hybrides Arbeitsmodell mit 2 Office Tagen pro Woche am Dienstag und Mittwoch
- 30 Tage Urlaub und attraktive Benefits für unsere Mitarbeitenden
- Bis zu 3x wöchentlich kostenloses Mittagessen an Officetagen
- Pro Quartal 300 € Guthaben für Deine Lieblingsprodukte aus unserem Shop

Bewerbungsprozess

Du bist interessiert? Dann freuen wir uns auf Deine Bewerbung! Schick uns Deine aussagekräftigen Unterlagen – Deine Ansprechpartnerin ist **Katrin**, die sich auf Deine Bewerbung freut!

- **Anstellungsart:** Festanstellung
- **Arbeitszeit:** Vollzeit

Einsatzort: Hamburg / hybrid, Deutschland

Stellenanbieter: InnoNature GmbH
Harkortstraße 79e
22765 Hamburg, Deutschland

Online-Bewerbung:

<https://t.gohiring.com/h/ac58c433f0a0127ef2b32a81b5e5bcd8682be0a7ce506f4a307e8512052f09f7>

Ursprünglich veröffentlicht: 20.08.2025

greenjobs.de-Adresse dieses Stellenangebots: <https://www.greenjobs.de/a100147274>