

Stellenbeschreibung

Funktion Einstufung	Verkaufsinendienst – unser Backoffice Kfm. Angestellter - Handel
Abteilung	Handel/Onlineshop > VKI Verkaufsinendienst
Zweck der Stelle	Der Verkaufsinendienst kümmert sich um die erfolgreiche Betreuung der Onlineshops . Er ist der zuständige Profi in allen kaufmännischen Angelegenheiten , im Verkauf , beim Produktportfolio und im Shopsystem . Die Stelle zeichnet sich durch seine flexible Arbeitskraft aus, die eine wichtige Schlüsselposition in der Abteilung Handel/Onlineshop ausfüllt. Der Verkaufsinendienst berät Kunden, erstellt Angebote und verkauft aktiv, nimmt Online-Bestellungen auf und leitet Bestellungen weiter. Darüber hinaus entlastet er die Stellen Außendienst und Service, übernimmt die Fakturierung , erstellt Angebote und nimmt Bestellungen auf .
Stelleninhaber	
Direkter Vorgesetzter	Teamleitung / Sandra Kaiser, B.A.
übt Stellvertretung aus für	Lagerlogistik
wird vertreten durch	Teamleitung / Sandra Kaiser, B.A.
Pensum	100%
Verantwortung	Der oder die Vertriebsinendienst-mitarbeiter/in ist verantwortlich für die schnelle und effektive Bearbeitung von Kundenanfragen in einem schnelllebigen, teamorientierten Umfeld. Als Verkaufsinendienst-Mitarbeiter sind Sie für die gewinnbringende und kaufmännisch korrekte Angebotslegung bzw. Fakturierung , die Kontrolle der Kundendaten inklusive der Auftragsfreigabe für die Lagerlogistik verantwortlich. Sie beteiligen sich bei der Planung und Umsetzung von zielgruppen- und produktspezifische Onlinemarketingmaßnahmen . Sie sind dafür verantwortlich die Webseiten der Onlineshops auf dem aktuellen Stand zu halten, Shopfunktionen stetig zu verbessern , zu überprüfen und Fehlfunktionen zu beheben . Entgegenkommende administrative Unterstützung für Aussendienst und Service , hervorragende Beratung und Betreuung der Kunden , zuverlässiges,

	<p>eigenverantwortliches, sowie selbständiges und genaues Arbeiten und Eigeninitiative bei der Verwendung von verfügbaren Schulungsressourcen über Produkteigenschaften, um am Laufenden zu bleiben, wird vorausgesetzt.</p>
<p>Bewertungsinstrumente</p>	<p>Leistungsqualität und Zielerreichung dieser Stelle werden einmal pro Jahr im Rahmen der Jahresqualifikation (Mitarbeitergespräch) überprüft. Bei wesentlichen Veränderungen kann die Stellenbeschreibung jederzeit aktualisiert und angepasst werden.</p>
<p>Hauptaufgaben</p>	<p>Betreuung der Onlineshops</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laufend Produkte und Preise aktualisieren • Daten pflegen, importieren und exportieren • Sonderangebote und andere Verkaufsaktionen gestalten und online stellen • Mitwirkung bei der Sortimentsgestaltung • Such- und Kaufverhalten der Kundinnen und Kunden auswerten und analysieren <p>Kundenservice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direktverkauf im Geschäftslokal • Betreuung und -beratung der Kunden über alle Medien; Telefon, Fax, E-Mail, Post oder Chat • Entwicklung und Pflege von Einkaufsbeziehungen • Bedarf / Bedürfnisse der Kunden ermitteln • Produktempfehlungen und Zusatzverkäufe • Anfragen oder Lieferwünsche bearbeiten • Angebote erstellen • Online-Bestellungen aufnehmen und bearbeiten • Reklamationen bearbeiten <p>Kaufmännisches</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrolle der Online-Bezahlung (Amazon-Pay) - Rechnung, VK, Paypal wird von Buchhaltung erledigt • Regelmässige Überprüfung der VK-Kunden • Bonitätskontrolle bei Neukunden • Auftragsfreigabe • Freigabe von Lieferantenrechnungen (ab Okt. 2022) • Reklamation von Lieferantenrechnungen (ab Okt. 2022) • Erstellen und Ablegen von Dokumenten <p>Produktpräsentationen (mit Marketing + Teamleitung)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inhaltliche Planung von zielgruppen- und produktspezifische Onlinemarketingmaßnahmen • Mitarbeit bei Werbe- und Marketingkampagnen

	<ul style="list-style-type: none"> • Präsentieren von Angeboten in Onlineshops, auf Onlinemarktplätzen wie Amazon oder Blogs • Erstellung und gezielte Platzierung von verkaufsfördernden Maßnahmen und Bewertung des Werbeerfolgs <p>Sonstiges</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anfallende administrative Arbeiten zur Unterstützung von Aussendienst und Service • Weiterleitung von Chancen und Anfragen oder Bestellungen an Außendienst bzw. Service • Sonstige administrative Tätigkeiten zur Unterstützung im operativen Tagesgeschäft • Zusammenarbeit mit Lagerlogistik
Nebenaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeit im Bereich Marketing und IT (zB. Vorschläge für Newsletter) • Mitarbeit im Bereich Lagerlogistik • Bearbeitung von administrativen Arbeiten und Unterstützung des Abteilungsleiters
Schnittstellen und Zusammenarbeit	<p>Der Stelleninhaber sorgt in Absprache mit seinem Vorgesetzten für die konstruktive Zusammenarbeit innerhalb der Abteilung Handel/Onlineshop (Strategischer Einkauf, Lagerlogistik, Außendienst, Service) und den Stabstellen (Marketing, Buchhaltung und IT).</p> <p>Es obliegt der Stelle, dass alle Kundenanliegen jederzeit erfasst und abgearbeitet werde. In der Kommunikation und dem Verhalten nach außen ist es besonders wichtig, dass bei potenziellen und bestehenden Kunden ein positiver Eindruck für das Unternehmens vermittelt wird und eine Kundenbindung begünstigt wird.</p>
Kompetenzen / Anforderungen	<ul style="list-style-type: none"> • Erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung (bevorzugt E-Commerce-Kauffrau/-mann oder Medizinproduktenkaufmann/-frau) • Sehr gutes technisches Verständnis (EDV) • Sehr gute PC und Microsoft Office Kenntnisse • Ausgezeichnete mündliche und schriftliche Kommunikationsfähigkeit (Deutsch/Englisch) • Umfassende Kenntnisse zum Warensortiment • Sicheres Auftreten und Kommunikationsstärke • Ausgeglichenheit und die Bereitschaft, sich auf unterschiedliche Kundentypen einstellen zu können • Kunden- und Serviceorientierung • Beschwerdemanagement und Konfliktfähigkeit • Selbstständige Problemlösung herbeiführen

	<ul style="list-style-type: none"> • Kaufmännisches Know-how • Analytische Fähigkeiten • Vernetztes Denken und Teamfähigkeit • Hohe Flexibilität - häufig wechselnde Aufgaben • Sorgfalt und Verantwortungsbewusstsein • Hohe Loyalität / Identifikation mit dem Unternehmen • Mind. 2 Jahre Erfahrung im Onlinehandel
Befugnisse	Weisungsgebunden
Unterschriften	Mitarbeiter:
	Vorgesetzter:
	Unternehmensleitung:

Gültig ab: 08.04.2023