

Wir suchen **Sie** als unseren

## Customer Journey Teamlead

### Wachsen Sie mit uns am Energiemarkt

goldgas ist einer der führenden unabhängigen Gas- & Stromversorger in Deutschland. Wir waren der erste freie Anbieter im liberalisierten Energiemarkt und entwickeln seit 2008 innovative und kundenorientierte Produkte für mehr als 150.000 Haushalte.

Unsere Mitarbeiter machen goldgas aus. Wir sind ein bunter Mix aus Kolleginnen und Kollegen mit den unterschiedlichsten Hintergründen. Uns verbindet unsere Leidenschaft für Energie, der Fokus auf unsere Kunden, und der Drang den Status Quo permanent auf den Prüfstand zu stellen.

Aktuell befinden wir uns in einem ganzheitlichen Transformationsprozess – wir werden größer, digitaler, und agiler! Gemeinsam wollen wir uns neu erfinden, um an der Spitze des Energiemarktes im Hinblick auf Innovation und Nachhaltigkeit zu stehen.

Um unsere einzigartige Erfolgsgeschichte fortzuschreiben, suchen wir Spezialisten, digitale Köpfe und Enthusiasten mit Lust auf Veränderung. Sie möchten etwas bewegen, an Zukunftsthemen arbeiten und gemeinsam unseren Weg nach vorne mitgestalten und umsetzen? Dann sind Sie bei uns genau richtig.

## Customer Journey Teamlead (w/m/d)

### Ihr Aufgabenbereich

- Definition einer Vision zur Verbesserung der Kundenbindung entlang des Kundenlebenszyklus
- Auswertung von Kundendaten, um Verständnis über Bestandskunden auszubauen und das Kundenengagement zu fördern
- Erstellung kundenzentrierter Experience Designs auf Basis von Segmentierung, Persona-Definition und Touchpoint-Mapping
- Erarbeitung und Umsetzung von Kundenbindungsprogrammen zur Steigerung der Loyalität und Retention-Rate
- Verantwortung der Konzeption, Entwicklung und Implementierung von Customer Experience Management Systemen
- Einführung und Umsetzung eines Quality-Management-Ansatzes, um die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern
- Enge Zusammenarbeit mit direkten internen und externen Kundenschnittstellen, z.B. dem BPO-Dienstleister
- Beobachtung des Rechts- und Regulierungsumfeldes und Umsetzung geänderter Anforderungen bei Bestandskunden

### Ihr Profil

- Abgeschlossenes Studium mit relevanter Fachausrichtung (z.B. Wirtschaftswissenschaften, Marketing) oder ein vergleichbarer Abschluss
- Mehrjährige Berufserfahrung und Führungserfahrung, idealerweise in einem Energieversorgungs-, Versicherungs- oder Telekommunikationsunternehmen
- Relevante Arbeitserfahrung im Bereich Kundenbindung und Vertrieb
- Hohe soziale Kompetenz und die Fähigkeit Menschen und Ressourcen zu managen, zu motivieren und zu begeistern
- Ziel- und Kundenorientierung und kommunikative Fähigkeiten in abteilungsübergreifenden Teams
- Hohe Affinität zu digitalen Performance-Tools und -Systemen sowie Erfahrung mit agiler Zusammenarbeit (z.B. SCRUM)
- Ziel- und Kundenorientierung, Kommunikationsstärke und Teamfähigkeit

### Wir bieten Ihnen

- Ein zukunftsorientiertes Umfeld in einer Branche im Wandel
- Aktive Mitgestaltung der goldgas durch eigene, kreative Ansätze
- Individuelle Entwicklungsmöglichkeiten in einem stark wachsenden Unternehmen
- Ein spannendes Arbeitsumfeld mit motivierten Kollegen und Kolleginnen, die einen täglich nach vorne bringen
- Einen modernen Arbeitsplatz in attraktiver, zentraler Lage

### Standort

**Eschborn**

### Eintrittstermin

**zum schnellstmöglichen Zeitpunkt**

### Kontakt

Wenn Sie sich angesprochen fühlen, dann freuen wir uns darauf Sie kennenzulernen. Bitte nennen Sie uns Ihren frühestmöglichen Eintrittszeitpunkt, Ihren Gehaltswunsch (Jahresgehalt) und schicken Sie uns dies mit Ihren aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen.

Bitte senden Sie Ihre postalische Bewerbung an:

goldgas GmbH, Frau Ramona Schiffner, Braunstraße 7, 04347 Leipzig

Ihre E-Mail-Bewerbung senden Sie bitte an: [jobs@goldgas.de](mailto:jobs@goldgas.de), [www.goldgas.de](http://www.goldgas.de)