



Jackpot! Ergreifen Sie Ihre Chance, die Zukunft eines brandneuen Online-Casinos in St. Moritz mitzugestalten. Die Inbetriebnahme unserer Website rückt immer näher und unser Ziel ist es, unseren Kunden das beste und sicherste Spielerlebnis zu bieten.

Sind Sie bereit, Teil dieser aufregenden Reise zu werden? Wir suchen detailorientierte, hochmotivierte und flexible Personen, die leidenschaftlich gerne exzellenten Kundenservice bieten, indem sie immer einen Schritt weiter gehen. Wenn das nach Ihnen klingt, warten Sie nicht länger und werden Sie Teil unserer modernen und dynamischen Organisation in unserem Kundendienstteam.

Customer Service Agent (Schichtdienst, 100%)

Ihr Verantwortungsbereich:

- Mit Ihrer freundlichen und zuverlässigen Art begeistern Sie unsere Kunden bei Anfragen zu den Themen Plattform & Spiele (beispielsweise Registrierung, Verlustlimits, und Verifizierung) und unterstützen bei Ein- und Auszahlungen via den verschiedenen Kommunikationskanälen (z.B. Chat, Telefon und E-Mail) basierend auf den operativen KPIs und SLAs.
- Sie finden für Kundenanliegen schnell und sicher eine optimale Lösung, eskalieren bei Problemen in Zusammenarbeit mit den zuständigen Fachbereichen.
- Bei laufenden Kampagnen, Werbe- oder Marketingaktionen treten Sie proaktiv mit unseren Kunden in Verbindung.
- Sie bauen sich ein umfassendes Produkt-, Service- und Fachwissen auf und stellen sicher, dass die gesetzlichen Anforderungen und Anweisungen der Aufsichtsbehörde eingehalten werden.
- Sie administrieren Kundendaten und dokumentieren unsere Kundenanfragen und Beschwerden in den relevanten Systemen.
- Basierend auf dem Feedback unserer Kunden identifizieren Sie Optimierungsmöglichkeiten wie z. B. in Bezug auf die Benutzerfreundlichkeit der Plattform und finden gemeinsam mit den Fachbereichen passende Lösungen.
- VIP-Service: Aufbauen von Kundenbeziehungen sowie proaktives und personalisiertes Kundenservice bereiten Ihnen Freude.
- Sie unterstützen unsere Kunden auch beim Verifizierungsprozess, überprüfen Dokumente und achten auf die Einhaltung der Richtlinien in Bezug auf Geldwäscherei und Sozialkonzept.

Ihr Profil:

- Sprachen – Sie punkten bei uns durch Mehrsprachigkeit:
 - fließende Deutsch-Kenntnisse (Die Unternehmenssprache ist Deutsch)
 - fließende Englisch-Kenntnisse sowie Französisch- oder Italienisch-Kenntnisse
- Abgeschlossene Ausbildung und mindestens 1 Jahr Berufserfahrung (vorzugsweise im Kundenservice)
- Verfügbarkeit für den 24/7 Schichtbetrieb
- Hervorragende Kommunikations- und Problemlösungsfähigkeiten
- Sehr gute MS-Office Kenntnisse sowie IT-Affinität bezogen auf die relevanten Unternehmenssysteme
- Interesse an E-Commerce, Technologie und der Casino-Branche

Ihr Bonus:

- Ein dynamisches Team, in dem Ihre Ideen und Ihre Stimme gehört wird
- Start-up-Spirit und die Phase des Go-Live erleben, professionelle Arbeitsatmosphäre und sehr kollegiales Betriebsklima
- Vielseitige Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten
- 25 Ferientage pro Jahr
- Moderne Arbeitsmodelle mit der Möglichkeit, teilweise im Home Office zu arbeiten

Fühlen Sie sich angesprochen? Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung: hr@csmag.ch

Casino St. Moritz AG

Kontaktpersonen:

Petra Lehner-Grabner, HR Manager und Theresia Roberts, Customer Service Manager