nuggit GmbH

nuggit ist Marktführer für Abschlusszeitungen in Deutschland. Jedes Jahr nutzen mehr als zwei Drittel aller deutschen Abschlussjahrgänge die nuggit App, um ihre Abizeitung und ihre Abschlusstextilien gemeinsam vom Smartphone aus zu gestalten und drucken zu lassen. Wir sind ein kleines Team in Berlin mit sehr großer Reichweite.

Werkstudent Kundensupport (m/w/d)

Ansprechperson für Abschlussjahrgänge aus ganz Deutschland, per Chat, Telefon und Videocall. Hybrid in Berlin-Charlottenburg, flexibel neben deinem Studium.

Stadt: Berlin; Beginn frühestens: Frühestmöglich; Dauer: 12 Monate; Vergütung: nach Vereinbarung

Aufgabenbeschreibung

Unsere Kunden sind SchülerInnen, die gerade ihre Abizeitung oder ihre Abschlusstextilien planen. Für viele ist das ihr erstes großes Projekt. Als Werkstudent im Kundensupport (m/w/d) bist du ihre Ansprechperson per Chat, Telefon und Videocall. Standardfragen beantworten bei uns Chatbot und Helpcenter, du bist überall da, wo ein Mensch gebraucht wird. Das heißt viel direkter Kontakt, schnelles Feedback und echte Verantwortung, und das flexibel neben deinem Studium.

Deine Aufgaben

- Support: Du beantwortest Anfragen unserer SchülerInnen per Chat, Telefon und E-Mail. Schnell, freundlich und so, dass sie danach wirklich weiterkommen.
- Problemlösung: Wenn etwas hakt, etwa bei Freigaben, Bestellungen oder Lieferterminen, findest du gemeinsam mit unserem Operations-Team eine Lösung und hältst den Jahrgang auf dem Laufenden.
- Begleitung: Du begleitest Jahrgänge auf dem Weg zur fertigen Abizeitung und sorgst dafür, dass kein Projekt untergeht.
- Video-Sprechstunden: Du führst buchbare Video-Calls, in denen SchülerInnen Unterstützung bei ihrem Projekt bekommen.
- Self-Service: Du erkennst, welche Fragen immer wiederkommen, und hilfst dabei, Chatbot und Helpcenter besser zu machen.

So arbeiten wir

- Wir sprechen die Sprache unserer Kunden. Unsere Kunden sind 17, 18 oder 19 Jahre alt. Sie melden sich nach der Schule, in der Pause oder kurz vor der Deadline. Sie brauchen jemanden, der geduldig erklärt, verlässlich zurückmeldet und ehrlich sagt, wenn es eng wird.
- Flexibel neben dem Studium. Deine Arbeitszeiten stimmen wir mit deinem Stundenplan ab. In der Vorlesungszeit arbeitest du bis zu 20 Stunden pro Woche,

in den Semesterferien gern auch mehr.
- Automatisierung entlastet dich, sie ersetzt dich nicht. Chatbot, Helpcenter und Onboarding-Videos nehmen dir die Standardfragen ab, damit du Zeit für die Gespräche hast, die wirklich zählen.
- Eigeninitiative ist Pflicht, nicht Bonus. Du bekommst Ziele und Kontext, den Weg gestaltest du selbst. Niemand treibt dich an, aber alle verlassen sich auf dich.
- Hybrid, ehrlich gemeint. Unser Office liegt im Mindspace in der Uhlandstraße 32, direkt am Kudamm und bestens angebunden, mit allen Annehmlichkeiten eines Coworking Space. Nach der Einarbeitung arbeitest du teils im Office, teils von zu Hause.

Erwartete Qualifikationen

- Du bist an einer Hochschule eingeschrieben, egal in welchem Fach. Lehramt, Soziale Arbeit, Pädagogik oder Kommunikation passen besonders gut.
- Erfahrung im Kundenkontakt ist ein Plus, etwa aus Gastronomie, Hotellerie, Einzelhandel, Nachhilfe oder Jugendarbeit.
- Du kannst gut mit jungen Menschen: locker im Ton, verbindlich in der Sache und geduldig, wenn dieselbe Frage zum dritten Mal kommt.
- Du schreibst schnell, klar und freundlich. Am Telefon bist du genauso entspannt wie im Chat.
- Du bist zuverlässig und behältst den Überblick, auch wenn in der Saison viel gleichzeitig läuft.
- Du möchtest mindestens zwei Semester bei uns bleiben.
- Du sprichst fließend Deutsch. Das ist bei uns Voraussetzung, weil unsere Kunden deutschsprachig sind.

Unser Angebot

- Du begleitest Abschlussjahrgänge aus ganz Deutschland bei ihrem allerersten großen Projekt
- Flexible Arbeitszeiten passend zu deinem Stundenplan
- Echte Verantwortung statt Kopieraufgaben
- Ein kleines Team, in dem deine Arbeit direkt sichtbar ist
- Kurze Wege und offene Ohren: Ideen landen bei uns direkt beim Entscheider, ohne Zwischenebenen
- Bei beidseitigem Interesse die Option, nach dem Studium bei uns einzusteigen

Die perfekte Bewerberin oder den perfekten Bewerber gibt es nicht. Wir freuen uns auf deine Bewerbung, auch wenn du die Anforderungen (noch) nicht zu 100 % erfüllst, du aber die Motivation mitbringst, dir die nötigen Fähigkeiten anzueignen. Wir begrüßen BewerberInnen verschiedenster Hintergründe, ungeachtet ihrer Geschlechtsidentität, Religion, Ethnizität, nationaler Herkunft, sexuellen Orientierung, Migrationsgeschichte, Alter oder Einschränkungen.

Bewerbung

Bitte bewirb dich direkt online über unser Bewerbungsformular:
https://join.com/companies/nuggit/16960095-werkstudent-kundensupport-m-w-d

Wir freuen uns auf dich!

Kontakt-Person: Niklas von Freeden

per Internet:
https://join.com/companies/nuggit/16960095-werkstudent-kundensupport-m-w-d

Weitere Informationen unter https://stellenticket.de/208743/TUB/
Angebot sichtbar bis 01.01.2027