

Stellenausschreibung: Kundenbetreuer:in (Support)

Über uns

SportsNow ist ein Spin-off der ETH Zürich mit Sitz in Bern. Seit mehr als zehn Jahren sind wir erfolgreich am Markt und betreuen inzwischen über 2000 Studios aus der Sport-, Bewegungs-, Fitness- und Gesundheitsbranche. Unser Buchungs- und Verwaltungssystem mit kostenloser App erleichtert Studiobetreiber:innen die Administration und schafft Freiraum für das Wesentliche.

Wir sind ein kleines, eingespieltes Team, das grösstenteils remote arbeitet. Wöchentlich treffen wir uns online, einmal pro Monat sehen wir uns persönlich in Bern für einen Workshop und ein gemeinsames Abendessen. Diese Mischung aus strukturiertem Austausch und viel Freiraum macht unseren Teamgeist aus.

Werde Teil unseres Teams

Kundenbetreuer:in (Support)



Unsere Arbeitsweise

Uns ist wichtig, dass jede Person die nötige Freiheit, die passenden Werkzeuge, das Vertrauen und die Unterstützung erhält, um gute und sinnvolle Arbeit zu leisten. Wir pflegen ein bewusst ruhiges Arbeitsumfeld: wenige Meetings, kaum E-Mails, möglichst keine Unterbrechungen.

Die Stelle umfasst **40–50 %**, das heisst: Du bist an **2–3 festen Tagen** pro Woche präsent und bearbeitest Support-Tickets zeitnah und zuverlässig. Deine restlichen Stunden kannst du flexibel über die Woche verteilen – für zusätzliche Aufgaben oder eigene Ideen. Wir suchen eine langfristige Verstärkung für mindestens vier bis fünf Jahre.

Deine Rolle

Als Kundenbetreuer:in bist du die erste Anlaufstelle für unsere Studios und bearbeitest ausschliesslich **schriftliche Anfragen über unser Ticket-System**. Du arbeitest äusserst sorgfältig und kannst komplexe Sachverhalte verständlich formulieren. Deine Aufgaben im Überblick:

- **Anliegen verstehen und lösen:** Du liest, analysierst und beantwortest Support-Tickets freundlich und lösungsorientiert. Der gesamte Austausch findet schriftlich statt – per Ticket, nicht per Telefon.
- **Produktwissen vertiefen:** Du eignest dir ein tiefes Verständnis unserer Software an. Jedes Studio nutzt unsere Lösung mit eigenen Einstellungen, daher musst du Anfragen kontextbezogen verstehen und die passende Lösung finden können.
- **Wissensbasis pflegen:** Du erstellst und pflegst Beiträge im Support-Center, um häufige Fragen proaktiv zu beantworten und die Self-Service-Hilfe auszubauen.

- **Trends erkennen:** Du beobachtest wiederkehrende Fragen, teilst Erkenntnisse mit dem Team und trägst so zur Verbesserung unserer Produkte bei.

Dein Profil

- Abgeschlossene Ausbildung oder Studium in einem relevanten Bereich (z. B. Informatik, Kommunikation, Betriebswirtschaft oder vergleichbar).
- Erfahrung im Kundensupport, insbesondere im schriftlichen Austausch, und Freude daran, komplexe Probleme zu lösen und Themen verständlich zu erklären.
- Einwandfreie Deutschkenntnisse in Wort und Schrift; gute Englisch- und Französischkenntnisse.
- Technikaffinität, analytisches Denken und die Bereitschaft, dich intensiv in unsere Software einzuarbeiten.
- Zuverlässige Arbeitsweise, Selbstorganisation und die Motivation, dich langfristig (mindestens 4–5 Jahre) in einem kleinen Team einzubringen.
- Freude an selbstständiger Arbeit sowie die Fähigkeit, 2–3 feste Arbeitstage pro Woche wahrzunehmen und die übrige Zeit flexibel zu gestalten.
- Idealerweise wohnst du im Raum Bern oder in der näheren Umgebung. Wir arbeiten zwar remote, treffen uns aber einmal pro Monat für Workshops und ein gemeinsames Abendessen vor Ort in Bern.

Was wir bieten

- Ein kleines, motiviertes Team mit flachen Hierarchien und grossem Gestaltungsfreiraum.
- Flexible Gestaltung deines Arbeitsorts und deiner Arbeitszeit.
- Monatliche Teamtreffen in Bern für Workshops und gemeinsames Abendessen.
- Ein ruhiges, fokussiertes Arbeitsumfeld mit wenig Meeting- und E-Mail-Belastung.
- Die Chance, aktiv an der Weiterentwicklung eines Produkts mitzuwirken, das in über 2000 Studios täglich genutzt wird.

Bewerbung und Auswahlprozess

Wir akzeptieren Bewerbungen fortlaufend und prüfen alle Unterlagen regelmässig. Entscheidend ist nicht, wer zuerst einreicht, sondern wer am besten zu uns passt.

Wir legen grossen Wert auf ein **persönliches, selbst verfasstes Motivationsschreiben**: Erkläre uns, warum du diese Aufgabe spannend findest, wie du deine Stärken einbringen möchtest und warum du dir eine langfristige Zusammenarbeit bei SportsNow vorstellen kannst. KI-generierte Texte werden von uns aussortiert und nicht beantwortet. Wir möchten deine eigene Handschrift lesen.

Schick uns dein Motivationsschreiben und deinen Lebenslauf (PDF) an **jobs@sportsnow.ch**. Zeugnisse und relevante Referenzen bitte gerne beilegen.

SportsNow GmbH | Effingerstrasse 4 | 3011 Bern

Wir freuen uns darauf, mehr über dich zu erfahren.