E-Commerce Operations Manager Germany, Netherlands & Belgium (m/w/d)

Wissollstraße 15, 45478 Mülheim an der Ruhr

Startdatum:
ab sofort

Vertragsart:
Vollzeit

Bereich:
eCom Country Steering

Mit Tradition im Rücken und den Möglichkeiten der Digitalisierung vor uns, bauen wir jeden Tag an der Zukunft von Deichmann. Unsere Teams bestehen aus den unterschiedlichsten Menschen, die jeden Tag versuchen, Deichmann einen Schritt weiterzubringen. Dabei gehören was wir tun und wie wir es tun unmittelbar zusammen. Das zeigt sich in unseren Projekten und Werten.

Für den Aufbau unserer Abteilung Omnichannel Commerce suchen wir ab sofort Dich als E-Commerce Operations Manager Germany, Netherlands & Belgium (m/w/d)

Aufgaben:

Als Teil des regionalen E-Commerce Steering Teams verantwortest du im Sinne einer exzellenten User Experience den reibungslosen Ablauf aller Onsite- und Fulfillment-Prozesse für die Region Deutschland, Niederlande und Belgien.
Du entwickelst Ideen wie unsere Online User Journeys verbessert werden können.
Du optimierst Aftersales Abläufe hinsichtlich Qualität, Kosten und Kundenzufriedenheit und kalkulierst entsprechende Business Cases.
Du bist im engen Austausch mit dem Customer Service und hast den NPS stehts im Blick, um relevanten Kundenbeschwerden sofort zu analysieren und nachzugehen.
Du bist im regelmäßigen Kontakt mit den lokalen Logistik-Teams, um Forecasts und aktuelle Friktionen zu besprechen und den bestmöglichen Prozessablauf zu ermöglichen.
Du überwachst zuverlässig alle relevanten Online User Journeys der Region und sorgst bei Bugs für eine schnelle Lösung mithilfe der IT.
Du arbeitest innerhalb der zentralen E-Commerce Organisation im Team zusammen mit Country Managern, Marketing-Managern und Kollegen aus dem erweiterten Digitalumfeld.
Du berichtest an den Head of E-Commerce Germany, Netherlands & Belgium.

Profil:

Du hast ein abgeschlossenes Studium im Bereich E-Commerce, BWL oder Marketing oder verfügst über einschlägige Erfahrung im E-Commerce Business.
Kundenzentriertes und unternehmerisches Denken zeichnen dich aus.
Du hast sehr gute Skills im Bereich Prozessmanagement und verfügst über ein gutes technisches Verständnis.
Du verfügst über starke Analyse Skills und hast bereits Erfahrung mit Analyse-Tools gesammelt.
Du hast Lust, deine Ideen proaktiv einzubringen, arbeitest selbstständig, organisiert und fokussiert.
Du kommunizierst zuverlässig und wertschätzend.
Im Umgang mit Kollegen bist du durchsetzungsstark aber wertschätzend und trägst zu einer guten und angenehmen Arbeitsatmosphäre bei.

Benefits:

30 Tage Urlaub
Mobiles Arbeiten

Sonderzahlungen und Prämien

betriebliche Altersvorsorge

Kitaplätze

Bistro

Personalrabatt

Seminare & Fortbildungen

Unterstützungskasse

Gesundheitsurlaube