

Customer Care Assistant

Verdens bedste kundeservice – vil du gerne være med?

Vi er ikke interesserede i at gøre tingene, som vi altid har gjort dem.

Vores kundeserviceafdeling er midt i en af de mest spændende perioder i virksomhedens historie - vi er ved at gentænke, hvad det overhovedet vil sige at drive god og effektiv kundeservice i 2026. Det betyder nye systemer, nye arbejdsgange og en helt ny måde at tænke kundeoplevelsen på. Og det kræver noget særligt af de mennesker, vi tager med på den rejse.

Vi leder ikke efter nogen, der bare skal passe en telefon fra morgen til aften. Vi leder efter dig, der er klar på en masse nyt og løbende forandringer - men vigtigst et kæmpe servicegen!

Kundeservice 2.0

Forestil dig en kundeserviceafdeling, hvor de rutineprægede opgaver i stigende grad håndteres automatisk - og hvor du og dine kolleger i stedet bruger jeres tid og energi på det, der kræver et rigtigt menneske: de komplekse sager, de svære samtaler og de situationer, hvor erfaring og dømmekraft gør hele forskellen.

Det er dét, vi er ved at bygge. Du kommer til at arbejde med AI-systemer, optimering af automatiserede flows og træning af de værktøjer, der skal gøre hverdagen smartere. Men du kommer også til at tage dig af de sager, som ingen algoritme kan løse.

Du vil også være ansvarlig for at hjælpe vores kunder med spørgsmål, udfordringer med levering, problemer og betaling. Du vil kommunikere med kunder på chat, e-mail og telefonen.

Det er en bred rolle, og den kræver en person, der trives med begge dele.

Vi er ikke som alle andre virksomheder - og det er vores kundeserviceafdeling heller ikke

Vi er startet fra bunden og bygget op af folk, der brænder for det, de laver. Kulturen er vildere, tempoet er højt, og humøret er godt! Men bag den uformelle tone ligger der et seriøst ambitionsniveau. Vi vil være de bedste til det, vi gør - og det gælder også kundeservice.

Som Customer Care-medarbejder bliver du en del af et team, der kører 7 dage om ugen og altid er der for kunderne. Du samarbejder tæt med lager, butik, indkøb og økonomi, og ingen dag ligner den forrige. Du er ikke et tandhjul i en maskine - du er en af dem, der er med til at bygge maskinen.

Derfor leder vi efter dig med erfaring

Når en afdeling er midt i en stor forandringsproces, er erfaring guld værd. Vi har brug for folk, der har prøvet lidt af hvert før - som har et drive til at blive ekspert på vores systemer, der tager initiativ i jagten på en løsning, og ved hvad der skal til for at løfte en kundeoplevelse.

Du behøver ikke have prøvet det hele. Men du skal have nok at trække på til, at du kan bidrage aktivt til at forme den afdeling, vi er ved at blive. Vi lytter til vores folk, og din erfaring kommer til at betyde noget her.

Hvad vi håber, du har med:

- Solid erfaring fra serviceverdenen - du ved, hvad god kundeoplevelse betyder i praksis
- Skarpe kommunikationsevner på dansk og engelsk, både skriftligt og mundtligt
- Kendskab til AI-systemer, Claimlane eller SAP Business One er et klart plus

Hvad vi forestiller os, når vi tænker på dig

Du er den type, der ikke bliver stresset af mange bolde i luften - du trives faktisk bedst der. Du er ikke bange for at komme med ideer og tage ansvar for din egen arbejdsdag. Du har prøvet at stå i svære situationer med kunder, og du ved, hvordan man holder hovedet koldt og finder en løsning.

Vi forventer ikke, at du er perfekt. Men vi forventer, at du er nysgerrig, engageret og klar til at gå den ekstra mil - ikke fordi nogen siger, du skal, men fordi du selv vil.

Er du det helt rigtige match?

Inden du søger, vil vi gerne stille dig to spørgsmål - for vi er på udkig efter én bestemt type kandidat lige nu.

Kan du starte hurtigt?

Ærligt – vi har brug for dig nu. Er du det rette match, kan du starte med det samme!

Ellers har vi brug for dig fra uge 31 – det er vores drømmescenarie. Kan du det, så rykker du helt op på vores ønskeliste. Ellers er den absolutte seneste startdato **1. september 2026**.

Er du den rette person til jobbet?

Vi leder ikke bare efter en, der kan varetage opgaverne – vi leder efter en, der har lyst til at være med til at forme dem. Spørg dig selv: Har du erfaring nok til at bidrage fra dag ét? Trives du i en rolle, der både kræver menneskelig indsigt og teknisk nysgerrighed? Og brænder du for at gøre en forskel i en afdeling, der er midt i en stor forandringsproces?

Hvis du svarer ja til begge – så er det dig, vi vil tale med. Send din ansøgning i dag.

Hvad du går ind til

Fra dag ét er du en del af holdet - ikke bare ansat. Vi holder til på vores hovedkontor i

Nørresundby, en kort bustur fra centrum, hvor ca. 300 kolleger møder ind i nogle rigtig fede lokaler hver dag. Vi er en danskejet, international virksomhed med tre kontorer i Danmark, og vi sælger produkter, der gør hverdagen lidt sjovere. Vores mission? At gøre online shopping så simpelt og rart som muligt.

Klar til at hoppe med ombord?

- Stillingen er på 37 timer om ugen

- Jobstart: uge 31 er drømmescenariet – seneste startdato er **1. september 2026**

- Spørgsmål? Kontakt teamleder Martin Nielsen på martinnielsen@coolshop.com

Send din ansøgning allerede i dag - vi holder samtaler løbende og ansætter, så snart vi har fundet det perfekte match, så skynd dig til tasterne 🖱️

OBS. Vi modtager og behandler ikke ansøgninger eller CV'er sendt via mail. Alt foregår via vores karriereside - det er den eneste vej ind: **Ledige stillinger**