

Head of Partner & Customer Care (m/w)

Honest Food Company ist Europas führende „Ghost Restaurant“ Kette. Wir revolutionieren den Markt für Online Food Delivery!

Ghost Restaurants sind unsere digital optimierten Lieferküchen, aus denen wir unter verschiedenen Marken speziell für die Lieferung entwickeltes Essen versenden – ohne Gastraum und ohne die Nachteile eines klassischen Restaurants. Kunden können bei uns ausschließlich online über unsere eigenen Websites und Lieferplattformen wie Foodora und Deliveroo bestellen.

Um unser starkes Wachstum zu unterstützen suchen wir einen Rockstar Head of Partner & Customer Care (m/w) zum Einstieg ab sofort in Berlin.

Deine Aufgaben:

Als Head of Partner & Customer Care leitest du einen der personalstärksten Bereiche unserer Firma und trägst die direkte Verantwortung dafür, dass das Feedback unserer Kunden und automatischen Kontrollsysteme immer die richtigen Personen und Abteilungen erreicht. Außerdem bist du die Person im Cockpit unserer zentralen Lieferküchensteuerung.

>> Aufbau und Leitung Central Services Team

- Leitung des Central Services Team mit den Aufgabenbereichen Customer Service, Partner Management (ständige Live-Kontrolle aller Lieferküchen) und Zentrales Logistikmanagement der Lieferküchen
- Aufbau deines Teams, Training und ständige Weiterentwicklung der Mitarbeiter
- Entwicklung von Standard Operating Procedures & Guidelines für alle Central Services Bereiche und Abbildung in unserem IT System.
- Entwicklung von Prozessen zur nachhaltigen Sicherstellung von 100% Excellence deiner Servicemitarbeiter

>> Leitung Verbesserungswesen

- Sicherstellung der ständigen Verfügbarkeit von KPIs zur Effizienz unserer Lieferküchen, Marken und Prozesse aus den Daten die in den Central Services generiert werden.
- Aufbau von System zur Kommunikation von Feedback und Auswertungen (z.B. Performance der Lieferküchen, Kundenbeschwerden, Kitchen Incident Data) an die jeweils verantwortlichen Stellen (IT, Produktion, Biz Dev, Regionalleiter etc.)
- Analyse und Interpretation der Daten aus Logistik, Customer Service & Partner Management und Ableitung von Vorschlägen für Prozessverbesserungen in der gesamten Organisation

>> Leitung Plattform Management

- Leitung Kommunikation mit Partner Plattformen (Foodora, Deliveroo, Lieferheld etc.)
- Launchmanagement neuer Lieferküchen, Sicherstellung der Korrektheit von Menüeinträgen, Bildern und Listings auf allen Plattformen

Dein Profil:

- Mehrjährige Erfahrung in der Führung größerer Teams, vorzugsweise im Customer Service.
- Ausgesprochene Kommunikationsstärke und souveräner Führungsstil
- Extrem hohes Maß an Ownership, Eigeninitiative und Teamgeist
- Strukturierte Arbeitsweise und Fähigkeit schnell Entscheidungen zu treffen in dynamischem Umfeld
- Ausgeprägtes unternehmerisches Denken sowie starke analytische Fähigkeiten

Was wir bieten:

- Möglichkeit der Mitarbeit in einem der schnellstwachsenden Unternehmen im Food-Bereich und der entscheidenden Mitgestaltung eines maßgeblichen Akteurs im europäischen Liefermarkt
- Hohe Personalverantwortung und kompletter Aufbau eines zentralen Bereichs des Unternehmens als Teil der Geschäftsleitung
- Echte Start-up Stimmung In unserem Büro in Berlin Mitte mit viel Gestaltungsfreiraum, flachen Hierarchien und einem extrem dynamischen Team mit herausragendem Teamgeist
- Schlag dir den Bauch voll mit dem besten Essen im Liefermarkt bei all unseren Tastings 😊
- Kompetitive Vergütung

Haben wir dein Interesse geweckt?

Dann freuen wir uns auf eine kurze Email mit Lebenslauf an jobs@honestfoodcompany.de