

Technical Product Trainer Europe (gn)

Referenznummer: 21/2378

Arbeitgeber:

Unser Klient hat seinen Ursprung in Australien und entwickelt sowie produziert seit 85 Jahren hochwertige Küchenkleingeräte. Die Produktentwicklung erfolgt im hauseigenen Entwicklungszentrum in Sydney. Hier entstanden einige der bekanntesten australischen Küchengeräte wie der Snack'n Sandwich Maker oder die angesagten Espresso-Siebträgermaschinen. Ziel aller Entwicklungen ist es, dem Konsumenten funktionelle, hochwertige und vor allem einfach zu reinigende Geräte für den täglichen Einsatz in der Küche an die Hand zu geben. Das Unternehmen hat die Küchenkleingeräte bereits im Mai 2013 erfolgreich in England lanciert und so die Türen für weitere europäische Märkte geöffnet. Am 1. Oktober 2017 wurde unser Klient in Deutschland gegründet und seit dem 1. April 2018 sind die Produkte in Deutschland und Österreich im Handel. Offizieller Sitz der Deutschlandzentrale ist im nordrhein-westfälischen Krefeld.

Branche: Konsumgüterindustrie/Markenartikel

Region: Düsseldorf

Aufgaben:

Positionbeschreibung Die Rolle des technischen Trainers für das europäische Geschäft von SAGE Appliances wird entscheidend dazu beitragen, unseren Endverbrauchern ein erstklassiges Erlebnis zu bieten. Diese Rolle fungiert als Produktemperte und kaskadiert ihr Wissen und ihre Erfahrung in internen und externen Teams, um eine erfolgreiche Nutzung, Fehlerbehebung und Unterstützung unserer Produkte zu ermöglichen. Ein praktischer Ansatz ist wichtig, um Wissen aufzubauen und die Produktmerkmale und den Betrieb auf dem neuesten Stand zu halten, während die systematische Fehlerbehebung für aktuelle Probleme integriert wird. Neben der Erstellung von Inhalten und Schulungsmaterial werden Teams, Support und Partner in ganz Europa persönlich betreut. Aufgaben • Sie erstellen geeignete Schulungsmaterialien für die Servicepartner • Sie skizzieren Fehler- und Fehlerbehebungsdiagramme zur Verwendung durch Call-Center-Agenten • Sie überprüfen bei Bedarf das globale technische Servicematerial und die interne Dokumentation • Sie bewerten Produkte vor lokalen Markteinführungen • Sie pflegen und speichern elektronische Inhalte über CRM in das Servicenetzwerk Schulungen • Sie führen persönliche Produktschulungen für Servicemitarbeiter in ganz Europa durch • Sie führen auf Anfrage des Customer Care Managers persönliche Schulungen neuer und vorhandener Produktinformationen in europäischen Call Centern durch • Sie entwickeln Maßnahmen zur Bewertung der Leistung und Beibehaltung der Schulungsbemühungen • Sie analysieren kontinuierlich Lücken zur Identifizierung fehlender Produktkenntnisse • Sie umreißen KPIs für Servicepartner, um eine optimale Leistung sicherzustellen • Sie organisieren eine erfolgreiche Zusammenarbeit und Interaktion mit Mitarbeitern, Kollegen und Führungskräften • Sie

Qualifikation:

Ihr Profil • Mindestens 7 Jahre Erfahrung im technischen Service • 3 Jahre Erfahrung in der Durchführung von Präsenzs Schulungen in technischer Funktion • Gute Microsoft Office 365-Kenntnisse, ausgeprägte IT-Kenntnisse, Erfahrung in der CRM-Nutzung • Außergewöhnliche zwischenmenschliche, organisatorische, mündliche und schriftliche Kommunikation • Fließend Deutsch und Englisch ist ein Muss - weitere Sprachen sind von Vorteil • Fähigkeit, technische Informationen für den Sales zu "übersetzen" und zu artikulieren • Gute Organisation und Eigenmotivation • Reisebereitschaft • Eine technische Ausbildung ist von Vorteil

stellen sicher, dass das Produktwissen jederzeit im Team abrufbar ist • Diese Position berichtet an den European Field Service Manager • Reisetätigkeit ca.30%

Technical Product Trainer Europe (gn)

Referenznummer: 21/2378

Bewerbungsweg:

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung an nebenstehenden Berater.

Josef Bachmann - Führung der Zentrale aller
swissconsult-Partner
Tel. +41 (0)44 202 75 60
Mail: bachmann@swissconsult.org