Mitarbeiter/in Kundenservice B2C & B2B (m/w/d)

Voll-/Teilzeit, ca. 30 Stunden pro Woche · Lichtenstein-Holzelfingen · ab 1.12.2026

Wer wir sind

disana steht seit 1982 für Kleidung aus reinen Naturfasern: Wollwalk, Strick und Bio-Baumwolle, für kleine und zunehmend auch für große Menschen. Wir entwickeln und produzieren auf der Schwäbischen Alb und beliefern über 800 Handelspartner in mehr als 30 Ländern. Immer mehr Familien kaufen außerdem direkt bei uns, im Onlineshop und in unserem Laden in Holzelfingen.

Seit Oktober 2026 führt die Familie Sautter disana mit der Sautter All Natural GmbH & Co. KG weiter. Wir haben einen Neustart hinter uns und wollen wachsen. Vor allem unser Geschäft mit Endkundinnen und Endkunden legt spürbar zu. Dafür suchen wir eine Person, die unseren Kundenservice nicht nur erledigt, sondern mit uns aufbaut.

Deine Aufgaben

Endkundinnen und Endkunden (rund 80 % deiner Zeit)

- Du beantwortest Anfragen per E-Mail, Telefon und über Social Media, von der Größenberatung bis zur Frage, wie man Wollwalk richtig pflegt.
- Du kümmerst dich um Bestellungen, Lieferstatus, Umtausch, Retouren und Reklamationen und bringst jede Anfrage zu einem guten Ende.
- Du telefonierst gern und rufst auch einmal zurück, wenn ein Gespräch schneller hilft als die fünfte E-Mail.
- Du bleibst freundlich und klar, auch wenn es emotional wird. Hinter vielen Nachrichten stehen Eltern, denen ein Lieblingsstück für ihr Kind wichtig ist. Ärger ist selten persönlich gemeint, und du nimmst ihn auch nicht persönlich.

Handelspartner (B2B)

- Du bist erste Ansprechperson für unsere Fachhändler im In- und Ausland.
- Du beantwortest Fragen zu Bestellungen und zur Verfügbarkeit von Artikeln in den jeweiligen Orderzeiträumen.
- Du pflegst Kundendaten wie Liefer- und Rechnungsanschriften.
- Du erkennst, was Chefsache ist, und gibst es mit allen nötigen Informationen an die Geschäftsführung weiter.

Mehr als Service

- Du merkst, welche Fragen immer wiederkommen, und machst daraus Antwortvorlagen, FAQ oder bessere Produkttexte.
- Du gibst Rückmeldungen aus dem Kundenkontakt an Produktion, Shop und Marketing weiter, damit ein Problem nicht zweimal auftritt.

- Du entwickelst Abläufe und Werkzeuge im Kundenservice mit uns weiter. Wenn du eine bessere Idee hast, setzen wir sie gemeinsam um.

Was du mitbringst

- Eine kaufmännische Ausbildung oder vergleichbare Erfahrung im Kundenservice, im Vertriebsinnendienst oder im Handel.
- Freude am Kontakt mit Menschen, besonders am Telefon.
- Geduld, Einfühlungsvermögen und ein dickes Fell: Du bleibst ruhig, wenn es hoch hergeht, und findest trotzdem eine Lösung.
- Sehr gutes Deutsch in Wort und Schrift und gute Englischkenntnisse für unsere internationalen Handelspartner.
- Eine strukturierte, selbstständige Arbeitsweise. Du behältst den Überblick, auch wenn das Postfach voll ist.
- Sicherheit im Umgang mit E-Mail, Office-Programmen und den gängigen Social-Media-Kanälen.
- Den Anspruch, Dinge besser zu machen, statt sie nur abzuarbeiten.

Schön wäre außerdem:

- Erfahrung mit Warenwirtschafts- oder Shopsystemen (bei uns Merkator, Bits und Shopware).
- Ein Gespür für Textilien und Naturfasern oder Lust, es zu lernen.
- Eine weitere Fremdsprache.

Was wir dir bieten

- **Eine Aufgabe mit echtem Einfluss:** Du baust den Kundenservice einer Marke mit über 40 Jahren Geschichte mit auf, und zwar genau in der Phase, in der wir wieder wachsen.
- **Kurze Wege:** Wir sind ein Familienunternehmen. Die Geschäftsführung sitzt im selben Haus, Entscheidungen fallen schnell.
- **Eine gründliche Einarbeitung** in unsere Produkte, Systeme und Abläufe.
- **Teilzeit mit rund 30 Stunden pro Woche,** [Arbeitszeitmodell, z. B. feste Kernzeit am Vormittag und flexible Verteilung der restlichen Stunden].
- **Ein Gehalt von [X] bis [Y] € brutto im Monat** bei 30 Stunden, je nach Erfahrung.
- **Personalrabatt auf disana-Produkte**
- **Produkte, hinter denen man stehen kann:** reine Naturfasern, verarbeitet auf der Schwäbischen Alb.

So bewirbst du dich

Ein kurzes Anschreiben und dein Lebenslauf genügen. Erzähl uns in zwei, drei Sätzen, warum du Lust auf Kundenservice bei disana hast. Zeugnisse kannst du gern nachreichen.

Schick deine Bewerbung bitte per E-Mail an [Ansprechperson], [E-Mail-Adresse]. Fragen beantworten wir vorab gern telefonisch unter 07129 936866-0.

disana · Sautter All Natural GmbH & Co. KG · Rosenstraße 26 · 72805 Lichtenstein-Holzelfingen · www.disana.de