

Titel: Customer Success Manager, Customer Service Manager,

HAT.tec ist ein international agierendes Software Start-Up im Bereich Luftfahrt und Defense.

Wir glauben die Zukunft liegt in der Kooperation im Team zwischen Menschen und Maschinen (Human Autonomy Teaming).

Wir sind spezialisiert auf die Entwicklung und Anwendung von Technologien für den gemeinsamen, koordinierten Einsatz von bemannten und unbemannten Systemen (Manned-Unmanned- Teaming) mit dem Menschen im Mittelpunkt.

Unsere Anwender:innen sind Piloten, Operatoren, Crewmitglieder und Führungskräfte, die in ihrem Beruf die Sicherheit und Freiheit anderer gewährleisten.

Deine Mission: Unseren professionellen Anwendern überragenden und professionellen Kundenservice zu bieten und unsere Produkte noch besser zu machen.

Wir suchen dich als empathische und lösungsorientierte Kraft, die die Anliegen unserer Nutzer – Piloten, Operatoren, Controller, Crewmitglieder und Führungskräfte – versteht, analysiert und Lösungen schafft. Mit deinem Domain- und Kundenverständnis im Bereich Polizei oder Militär lassen sich Probleme effektiv lösen. Damit trägst du aktiv zur Zufriedenheit und langfristigen Bindung unserer Kunden bei. Dein Ziel ist es, als vertrauensvolle Ansprechperson die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen und ihre Bedürfnisse in unsere Software zu spiegeln.

Veteranen willkommen! Deine Erfahrung zählt – unterstütze unsere Streitkräfte auch außerhalb deiner Dienstzeit und steigere den Mehrwert unserer Produkte für Kameradinnen und Kameraden.

Deine Aufgaben

- **Bester Freund des Kunden:** Du pflegst und vertiefst Kundenbeziehungen, identifizierst neue Anwendungsfelder und bietest pragmatische Lösungen. Dabei begleitest du unsere Kunden in allen Phasen der Softwarenutzung und stellst sicher, dass ihre Bedürfnisse in der Produktentwicklung repräsentiert werden.

- **Onboarding und Adoption:** Du verantwortest ein reibungsloses Onboarding, leitest Trainings, koordinierst den Roll-Out unserer Lösungen und stellst sicher, dass unsere Software bestmöglich genutzt wird. So baust du nachhaltige Beziehungen zu unseren Nutzern auf.
- **Engagierte Nutzerbetreuung:** Du bist erster Ansprechpartner für unsere Nutzer, also Piloten, Operatoren, Crewmitglieder und Entscheidungsträger. Du unterstützt sie durch dein Domainwissen, dein Produktwissen, gezieltes Training, den Austausch von Best Practice und detaillierte Debriefings bei Übungen und im Einsatz.
- **Proaktive Unterstützung:** Mit deinem Fokus auf Prävention und schnelle Lösungsfindung antizipierst du Herausforderungen und löst diese. Du stellst damit Kundenbedürfnisse sicher und stärkst die Einsatzbereitschaft und - Effektivität unserer Kunden mit unserem Produkt.
- **Kundengesundheit überwachen:** Durch die Nutzung von KPIs der Nutzerzufriedenheit erkennst du Trends, verfolgst Fortschritte und triffst datengestützte Entscheidungen.
- **Enge Zusammenarbeit:** Du arbeitest Hand in Hand mit internen Teams wie Product, Field Solution Engineering, Marketing und Sales. Mit Kundenfeedback und deiner Erfahrung berätst du sie, um operative Herausforderungen zu lösen und Produkte kontinuierlich und kundenorientiert zu verbessern.

Dein Profil

- Wir suchen eine engagierte und mitreißende Persönlichkeit mit Leidenschaft für Software und die Luftfahrt- oder Defense-Branche, starkem Kundenfokus. Idealerweise hast du Erfahrung als Pilot, Instructor oder Operator bei Behörden wie Polizei, Militär oder dem privaten Sektor.
- Erfahrungen im Bereich Customer Success, Customer Care, Customer Support sind ein Plus. Ein relevanter Hintergrund in den Streitkräften oder Exekutivbehörden ist ein starkes Plus – unabhängig vom Truppenteil.
- Du bist umsetzungsstark und bringst ein ausgeprägtes Growth Mindset, Ehrgeiz und Kommunikationsstärke mit.
- Mit deinem selbstbewussten Auftreten und deiner Fähigkeit, in Deutsch und Englisch zielgerichtet zu kommunizieren, überzeugst du auch in schwierigen Situationen.
- Ein pragmatisches Vorgehen ebenso wie Flexibilität gehört zu deinen Stärken – ebenso wie ein „Customer-First“ Mindset.
- Du bist ein Teamplayer und arbeitest selbstständig und eigenverantwortlich, bist reisefreudig und aufgeschlossen in einem stetig wechselnden Umfeld Höchstleistung zu erbringen? Dann passt du perfekt in unsere Welt.

Wir bieten

- Wir bieten dir die Chance, mit Experten an modernster Technologie wie hochmodernen Helikoptern und Spezialfahrzeugen zu arbeiten, dabei neue Wege zu gehen.
- Vielseitige und anspruchsvolle Aufgabe mit hohem Maß an Gestaltungsfreiheit - Du bekommst den Freiraum, eigene Ideen einzubringen und umzusetzen
- Wachse mit uns und lerne, was dich weiterbringt – mit gezielten Weiterbildungen unterstützen wir deine fachliche und persönliche Entwicklung.
- Wir sind ein internationales, motiviertes Team mit hoher Affinität zu gemeinsamen Mittagspausen und neuen Technologien.
- Flexible Arbeitszeiten für eine bessere Work-Life-Balance und die Möglichkeit zum mobilen Arbeiten sind für uns selbstverständlich.
- Bei uns hast du von Anfang an einen unbefristeten Arbeitsvertrag mit 29 Urlaubstagen und attraktivem Gehalt
- Regelmäßige Mitarbeiter- und Teamevents, wie zum Beispiel jährlicher Sommer- oder Winterausflug, Wiesen-Besuch, etc.
- Bleib' fit und gesund - unser Angebot mit EGYM Wellpass macht es dir leicht.
- Weitere Benefits wie Obst, Snacks, Kaffee und Getränke for free und eine moderne Arbeitsumgebung (z.B. elektrische, höhenverstellbare Schreibtische).
- Wir bezuschussen deine Betriebliche Altersvorsorge überdurchschnittlich und haben einen Betriebsarzt