

Head of Customer Experience & Integration (w/m/d)

Die Lynck Solution GmbH ist ein innovatives Technologieunternehmen im Payment-Bereich mit Sitz in Berlin. Als Tochterunternehmen der Volksbank eG – Die Gestalterbank, einer der größten und leistungsstärksten Volksbanken Deutschlands, verbinden wir technologische Exzellenz mit den Werten einer starken Bankengruppe, um zukunftsweisende Zahlungslösungen zu schaffen. Unsere selbstentwickelte Payment-Plattform ermöglicht Händlern und Unternehmen maßgeschneiderte Lösungen für sichere, effiziente und nahtlose Zahlungsabwicklungen – sowohl im E-Commerce als auch am Point of Sale (POS).

Neben unserer skalierbaren, zuverlässigen Plattform profitieren unsere Kunden von einem engagierten, serviceorientierten Expertenteam, das sie bei der technischen Integration, Optimierung und im laufenden Betrieb begleitet. Unser Ziel: Zahlungsprozesse so effizient, sicher und benutzerfreundlich wie möglich zu gestalten.

Deine Mission

Stell dir vor, du könntest eine Customer Experience kreieren, die nicht nur reibungslos funktioniert, sondern nachhaltig begeistert. Mit strategischem Weitblick und innovativen Ansätzen optimierst und definierst du unsere Onboarding-, Support- und technischen Integrationsprozesse neu. Klingt spannend? Dann bist du bei uns genau richtig!

Als Head of Customer Experience & Integration gestaltest du die gesamte Kundenreise – vom Onboarding bis zur technischen Integration bis hin zur laufenden Betreuung. Dein Ziel: Jeder Kunde fühlt sich verstanden, professionell begleitet und erhält genau die Unterstützung, die er braucht. Dabei entwickelst du effiziente, skalierbare und kundenorientierte Prozesse, die unseren Service auf ein neues Qualitätsniveau heben.

Du führst ein dynamisches Team, das jeden Tag daran arbeitet, unseren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten. Mit deinem Engagement setzt du neue Maßstäbe in den Bereichen Customer Success, technische Integration und langfristige Kundenbindung. Gleichzeitig prägst du eine Unternehmenskultur, in der exzellenter Kundenservice selbstverständlich ist und gelebt wird.

Kurz gesagt: Du bist der kreative Kopf hinter einer nahtlosen und inspirierenden Customer Experience, die unsere Kunden nachhaltig beeindruckt.

Deine Aufgaben

- Du baust unser leistungsstarkes Team aus und entwickelst eine Customer-First Kultur.
- Du förderst deine Mitarbeiter, setzt klare Ziele und sorgst für eine motivierende Umgebung.
- Du entwickelst unsere Onboarding-Prozesse weiter, damit unsere Kunden von Anfang an optimal betreut werden.
- Du überprüfst bestehende Prozesse und Tools fortlaufend auf Qualität und Effizienz und scheust dich nicht davor, Herausforderungen zu identifizieren und Lösungen daraus zu entwickeln.
- Mit deinem technischen Verständnis unterstützt du dein Team unsere Lösung effizient in die Geschäftsprozesse der Kunden zu integrieren.
- Du entwickelst Strategien, um die gesamte Customer Journey kontinuierlich zu verbessern.
- Du setzt klare KPIs für Servicequalität und Support-Performance – und optimierst sie kontinuierlich.
- Du arbeitest eng mit Vertrieb, Produkt- und Partnermanagement zusammen.

Was du mitbringst

- Führungserfahrung in der Entwicklung und Motivation von Teams sowie der Etablierung einer kundenorientierten Service-Kultur, idealerweise in der Payment- oder Technologiebranche.
- Starke Kommunikationsfähigkeit und Durchsetzungsvermögen, um interne und externe Stakeholder zu begeistern.
- Verständnis für technische Abläufe und Geschäftsprozesse.
- Nachgewiesene Erfolge in Prozessoptimierung, Skalierung und Einführung von Standards zur Steigerung von Effizienz und Qualität.

- Erfahrung mit CRM-Systemen, digitalen Service-Tools und Ticketsystemen (z. B. Jira, Slack, Teams).
- Strategisches Denken mit der Fähigkeit, zukünftige Kundenanforderungen zu antizipieren und innovative Service-Konzepte zu entwickeln.
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift.

Unsere Werte – Dein Rahmen für Erfolg

Unsere Unternehmenskultur basiert auf vier zentralen Werten:

- **Kundenorientierung** – Wir stellen die Bedürfnisse unserer Kunden in den Mittelpunkt und entwickeln Lösungen, die echten Mehrwert bieten.
- **Qualität** – Wir setzen auf Exzellenz und stetige Verbesserung, um den besten Service zu gewährleisten.
- **Ownership** – Jeder übernimmt Verantwortung für seinen Bereich und treibt Innovationen mit Eigeninitiative voran.
- **Transparenz** – Wir kommunizieren offen und ehrlich, um Vertrauen zu schaffen – intern wie extern.

Diese Werte bilden die Grundlage für deine Arbeit und geben dir den Freiraum, Prozesse aktiv zu gestalten und einen nachhaltigen Impact zu hinterlassen.

Neugierig geworden?

Mehr Informationen findest du auf lynck.de – und für Fragen melde dich doch einfach bei uns. Deine aussagekräftige Bewerbung sendest du bitte an bewerbung@lynck.de.

Werde Teil unseres Teams und gestalte mit uns die Zukunft des Payments!