

# Support Specialist (m/w/d)

Sales & Customer Operations | Team Support & Service · Vollzeit · Gera

*Wir sind Luminous Cards – offizieller B2B-Distributor für Trading Card Games und Collectibles mit Sitz in Gera, Thüringen. Mit über 2.700 Geschäftskunden weltweit und einem breiten Portfolio beliefern wir Fachhändler mit den begehrtesten Marken der Branche: Magic: The Gathering, Pokémon, Disney Lorcana, Funko und viele mehr. Heute sind wir über 40 Mitarbeitende – und wir wachsen weiter.*

## Auf einen Blick

<b>Abteilung</b>	Sales & Customer Operations   Team Support & Service
<b>Beschäftigung</b>	Vollzeit
<b>Standort</b>	Gera (Hinter der Zoitzmühle 1)

## Deine Aufgabe

*Als erfahrenste Kraft im Support-Team übernimmst du die komplexen und eskalierten Kundenfälle, treibst die Qualität voran und koordinierst das Team, wenn die Teamleitung mal nicht da ist. Eine Rolle für alle, die Kundenservice wirklich beherrschen.*

- Eskalierter Kundensupport: komplexe Fälle, Disputes, rechtliche Anfragen, Betrugsversuche
- Bearbeitung von Zahlungs- und Chargeback-Fällen im eigenen Webshop
- Qualitätssicherung: Stichproben-Ticketprüfung und Feedback an Kolleg:innen
- Template-Entwicklung und Pflege der FAQ-Wissensdatenbank
- Schulung und Mentoring neuer Support-Mitarbeitender
- Koordination des Support-Teams bei Abwesenheit der Teamleitung
- Unterstützung beim KPI-Reporting und bei der Service-Qualitätssteuerung

## Dein Profil

- Mehrjährige Erfahrung im Kundensupport, idealerweise im E-Commerce-Umfeld
- Souveränität in Eskalations- und Konfliktsituationen
- Erfahrung mit Zahlungs-/Chargeback- und Reklamationsprozessen von Vorteil
- Bereitschaft, Wissen weiterzugeben und Kolleg:innen zu coachen

- Qualitätsbewusstsein, Genauigkeit und Zuverlässigkeit
- Technische Affinität und Offenheit für digitale Tools
- Teamgeist und Lust auf eine offene Du-Kultur mit flachen Hierarchien

## Was wir dir bieten



### Du-Kultur & flache Hierarchien

Offene Kommunikation, kurze Wege – du wirst gehört.



### Flexible Arbeitszeitmodelle

Voll- oder Teilzeit, 3-, 4- oder 5-Tage-Woche, Gleitzeit.



### Strukturiertes Onboarding

Durchdachte Einarbeitung – ob remote oder vor Ort.



### Moderne technische Ausstattung

Laptop, Diensthandy & Co. – im Büro wie remote.



### Faire Vergütung

Leistungsgerechtes Gehalt – transparent und planbar.



### Corporate Benefits

Deutschlandticket, Edenred-Guthaben & JobRad/Bike-Leasing.



### Verpflegung im Office

Kaffeevollautomat, freie Getränke, Obst & Süßes – aufs Haus.



### Familienfreundlich & Kitazuschuss

Wir denken an Familien – mit Zuschuss zur Kinderbetreuung.



### Mitgestaltung & Startup-Spirit

Echter Impact in einem Unternehmen, das weiter wächst.



### Remote, hybrid oder vor Ort

Je nach Tätigkeit – wir finden dein Modell.



### Weiterbildung & Karrierechancen

Qualifizierungen, Beauftragungen, Entwicklungspfade.



### Exklusive TCG-Produkte & Rabatt

Mitarbeiter:innenrabatt und Distributor-Einblicke.



### Leistungsorientierte Prämien

Dein Einsatz zahlt sich aus – mit zusätzlichen Prämien.



### Erreichbarkeit & Infrastruktur

Gut mit Bus & Bahn erreichbar, kostenfreies Parken, kurze Wege.



### Teamevents & Gaming

Von Public Viewing bis Gaming-Abende im Headquarter.



### Krisensicher & Quereinstieg

Stabiles Wachstum – auch Quer- und Wiedereinsteiger:innen willkommen.

## Jetzt bewerben

Klingt nach dir? Dann freuen wir uns auf deine Bewerbung per E-Mail an [jobs@luminous.cards](mailto:jobs@luminous.cards) – gerne mit Lebenslauf, kurzem Motivationsschreiben und frühestmöglichem Starttermin.

Ansprechpartnerin: **Katja Seime**, Head of People & Organizational Development · [luminous.cards/jobs](https://luminous.cards/jobs)

Luminous Cards GmbH · Hinter der Zoitzmühle 1 · 07551 Gera

Bei Luminous Cards zählt der Mensch – unabhängig von Geschlecht, Alter, Herkunft, Religion, Behinderung oder sexueller Identität. Wir freuen uns über Bewerbungen aus allen Altersgruppen und Lebensphasen.