

# Apple

## Service Specialist

### Jobübersicht

Nachdem Kunden unsere Produkte gekauft haben, ist es an dir, ihnen zu helfen, das Optimum aus ihren neuen Apple Geräten herauszuholen. Dein Tag im Apple Store ist ausgefüllt mit zielgerichtetem Support und vielfältigen Serviceaufgaben. Du gibst dein Wissen gern weiter und leistest herausragende Unterstützung – egal, ob du Kunden die ersten Schritte mit dem Mac zeigst oder Fragen zu anderen Apple Geräten beantwortest. Es bereitet dir Freude, jedem Kunden Anregungen und Einblicke zu geben und so seiner Beziehung zu Apple eine neue Qualität zu geben.

### Schlüsselqualifikationen

- Die Fähigkeit, den Supportbedarf der Kunden bei ihrem Eintreffen im Store einzuschätzen und ihnen dann passende Lösungen anzubieten oder sie an andere Teammitglieder weiterzuverweisen
- Die Flexibilität, regelmäßig zwischen verschiedenen technischen Bereichen und Anforderungen zu wechseln
- Die Fähigkeit, die Veränderungen bei weiterentwickelten Produkten schnell zu verinnerlichen

### Beschreibung

Als Service Specialist hilfst du neuen Kunden beim Einstieg, unterstützt geübte Benutzer schnell und effizient – und förderst damit eine starke, positive Beziehung zu Apple. Wenn ein Kunde Hilfe benötigt, erfasst du sofort den Sachverhalt. In einigen Fällen gibst du Kunden gleich Ratschläge oder schlägst basierend auf deinem Wissen über die aktuelle Apple Technologie eine passende Lösung vor, um ihnen beim Umgang mit iPod, iPhone und iPad Geräten zu helfen. In anderen Fällen verweist du Kunden an Mitglieder des Supportteams, die sich dann weiter um sie kümmern. Zudem führst du Persönliche Trainings für neue Kunden durch und unterstützt sie dabei, sich Grundfertigkeiten anzueignen, die sie für den Einstieg in Foto-, Video- und Musikprojekte benötigen. Das gesamte Store Team profitiert von deinem Engagement, Kunden den bestmöglichen Service zu bieten. Indem du Apple dabei hilfst, starke Beziehungen zu den Kunden zu pflegen, trägst du entscheidend zu unserem Erfolg bei.

### Zusätzliche Voraussetzungen

- Du kannst deine Zeit optimal einteilen und schnell Entscheidungen treffen.
- Beim Beheben von Fehlern und Lösen von Problemen bleibst du gelassen und kundenorientiert.
- Am Standort kommunizierst du fließend in der dortigen Landessprache.
- Du gibst Kunden ein beruhigendes Gefühl, wenn du ihnen Produktdiagnosen präsentierst und mögliche Lösungen vorschlägst.

Wenn wir dein Interesse geweckt haben, dann bewirb dich unter <https://jobs.apple.com/de/search?job=DEUSS#&openJobId=DEUSS>