

younity ist ein marktführendes Schweizer Unternehmen mit der Mission, Menschen in ein erfüllendes und erfolgreiches Leben zu führen. younity arbeitet weltweit mit den besten Coaches, Mentoren, Speakern, sowie Autoren und produziert gemeinsam mit ihnen Online-Lernprogramme in verschiedenen Themengebieten der Persönlichkeitsentwicklung und Spiritualität und veröffentlicht diese in 19 Ländern. Zu den bekanntesten Speakern gehören Dr Joe Dispenza, Eckhart Tolle, Deepak Chopra, Gerald Hüther, Bruce Lipton, Gregg Braden, und viele mehr. Immer mehr Menschen wollen sich persönlich und beruflich weiterentwickeln, weshalb auch wir als Team mit dir wachsen wollen.

In der Abteilung „youniversity“ sind unsere High-Value-Produkte angesiedelt. Online-Ausbildungen mit denen wir Menschen helfen, ihre neue berufliche Zukunft als Coaches und Berater, auf verschiedenen Themengebieten, zu finden.

Wir suchen ab sofort oder nach Vereinbarung am Standort in Basel eine*n

Manager*in Customer Happiness - youniversity (m/w/d), 100%

Deine Wirkungsfelder als Manager of Customer Happiness

- End-to-End-Ownership des VIP-Supports
 - Du führst unser Zendesk-Ticket-System, löst komplexe Reklamationen souverän und stellst sicher, dass Premium-Kund*innen jederzeit begeistert sind.
 - Als Eskalations- & Konfliktmanager*in findest du verbindliche Lösungen, bevor ein Problem überhaupt eskaliert.
- Kundenzufriedenheit strategisch vorantreiben
 - Du analysierst Support- und Ausbildungsprozesse, deckst Schwachstellen auf und setzt Optimierungen datenbasiert um – von Active-Campaign-Workflows bis zu Digistore-Zahlungsprozessen.
 - Qualitätsmetriken definierst du selbst, trackst sie kontinuierlich und reportest an das Team „Product & Fulfillment“
- Schnittstelle zum Sales-Team
 - Gemeinsam mit unseren Berater*innen stellst du reibungslose Kurs-Zugänge, Sonderaktionen und Stipendienentscheidungen sicher.
 - Du moderierst Abstimmungen zwischen Sales, Produkt- und Technik-Teams und übersetzt Kund*innenfeedback in umsetzbare Maßnahmen.
- Beratung & Community-Building
 - Du führst Zoom-Beratungsgespräche, betreust Community-Posts und begleitest Teilnehmende während der gesamten Ausbildung.
 - Als Ausbildungs-Coach planst und hostest Onboarding-Calls, Live-Events und Abschluss-Sessions.
- Prozess- & Projektverantwortung
 - Du leitest eigenständig Verbesserungs- und Automatisierungsprojekte (z. B. in Monday) – von der Idee bis zum Roll-out.
 - Bei Online-Events übernimmst du den Piket-Dienst, koordinierst das Support-Team und sorgst für nahtlose Abläufe.

Dein Profil:

- Führungspersönlichkeit mit Kundenfokus
 - Du kombinierst Dominanz & Entscheidungsstärke mit echter Empathie – du übernimmst Verantwortung und erkennst gleichzeitig die Bedürfnisse unserer Kund*innen.
- Begeisterungsfähigkeit & Lernfreude
 - Du sprühst vor Enthusiasmus, liebst es, Erlebnisse zu schaffen und bringst hohen Intellekt für analytische Prozess- und Qualitätsarbeit mit.
- Service-DNA auf Premium-Level
 - Mehrjährige Erfahrung im Customer-Support oder Account-Management, idealerweise im Umgang mit High-Ticket-Kund*innen.
 - Du kennst Tools wie Zendesk, Active Campaign, Digistore & Kartra oder eignest dir neue Systeme blitzschnell an.
- Kommunikationsstärke mit klarem Kompass
 - Stilsicher in Wort und Schrift (D & E), sachlich-freundlich statt überhöht höflich – du findest den Ton, der zum Gegenüber passt.
- Hands-on-Mentalität & Organisationsgeschick
 - Fleiss ist für dich Antrieb, nicht Bürde: Du arbeitest strukturiert, priorisierst smart und behältst in bewegten Phasen (mittlere Volatilität) die Ruhe.
- Persönlichkeitsentwicklung & Spiritualität
 - Du stehst unserem inhaltlichen Fokus offen gegenüber und hast Freude daran, dich selbst wie auch andere wachsen zu sehen.
- Teamgeist & Projekt-Drive
 - Regelmässige Team- und Divisionsmeetings, Urlaubsvertretungen und kleine Sonderprojekte siehst du als Chance, gemeinsam noch besser zu werden.

Das erwartet dich bei uns:

Wir wollen dir nichts vormachen ... es gibt viel zu tun und manchmal haben wir wenig Zeit dafür. Dafür bieten wir dir einen attraktiven Arbeitsplatz in Basel mit viel Raum für Entfaltung und deine Entwicklung, sowie:

- Ein sympathisches, junges Team mit kreativen Menschen, die oft auch gern abseits des Arbeitsalltages zusammen unterwegs sind
- Ein modernes Arbeitsumfeld mit fixem oder freiem Arbeitsplatz, sodass du wählen kannst, ob du an einem Pult, in der Lounge oder in der Kantine arbeiten willst
- Produktives Arbeitsumfeld, um viel zu erreichen aber auch Spiel- und Entspannungsmöglichkeiten an der Tischtennisplatte, im Meditations- oder Dschungelraum oder auch Mal im Massagesessel
- Hoher Teamgeist mit gemeinsamen Events, wie täglichem Mittagessen im Restaurant oder gelegentlichen Teamreisen

Erkennst du dich in dieser tollen Stelle wieder? Dann freuen wir uns schon sehr auf dein Bewerbungsschreiben, Lebenslauf und Arbeitszeugnisse. Bewirb dich [hier](#)!

Diese Stelle ist zwingend **vor Ort in Basel** zu besetzen.