

Stellenangebot Apple Store



Stellenbezeichnung: Genius

Unternehmensbereich: Germany Retail

Der Mac Genius (m/w) ist das Sicherheitsnetz für unsere Kunden, die einen Macintosh-Computer oder iPod erwerben. Die Genius Bar ist die erste Anlaufstelle für unsere Kunden, wenn sie lernen möchten, wie sie ihren Macintosh anwenden und seine Möglichkeiten optimal ausnutzen können, oder um während der gesamten Lebenszeit des gekauften Produkts Fehler und Probleme diagnostizieren und beheben zu lassen. Zu den Aufgaben dieser Stellung zählen Diagnose und Reparatur von Macintosh- und iPod-Produkten, Support für alle Software- und Hardwareprodukte von Apple und an die Erfahrung des jeweiligen Kunden angepasste Hilfestellung beim Erreichen des gesteckten Ziels auf dem Computer. Der Mac Genius trägt eine hohe Verantwortung, da er schnelle und zuverlässige Entscheidungen treffen und zwischen Zeit- und Kostenaufwand des Kunden und den Garantiebestimmungen des Unternehmens abwägen muss. Es gibt spezifische Zielvorgaben, die jeder Mac Genius einhalten und übertreffen muss, sowie allgemeine Zielvorgaben, die für das Genius-Team und das ganze Einzelhandelsgeschäft gelten.

Verantwortung und Aufgaben

Der Stelleninhaber / die Stelleninhaberin:

Dienst am Kunden

- geht professionell und verständnisvoll auf Fragen und Anliegen der Kunden ein;
- versteht die Bedürfnisse unserer Kunden, ist geduldig und mitfühlend.

Teamarbeit/Kommunikation

- kennt die Stärken seiner Mitarbeiter und baut konstruktive Arbeitsbeziehungen auf;
- kommuniziert offen und effektiv mit Vorgesetzten, Partnerfirmen und der Belegschaft des Stores;
- hält einen exzellenten Standard bei der schriftlichen und mündlichen Kommunikation mit den bereitgestellten Tools.

Technische Aufgaben

- setzt Diagnosewerkzeuge von Apple ein und verfügt über exzellente Problemlösungsfähigkeiten;
- handhabt Reparaturfälle gemäß dem Unternehmensstandard unter angemessener Berücksichtigung der Indikatorvorgaben;
- achtet beim Umgang mit Komponenten auf die Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen und die Regeln zum Schutz vor elektrostatischen Entladungen.

Personalentwicklung

- hält sich über Apple-Prozeduren, -Produkte und -Zertifizierungen auf dem Laufenden;
- leistet technische Unterstützung für das Apple-Team;
- arbeitet ständig an der Verbesserung des eigenen Könnens.

Anforderungen

Kenntnisse

Umfassendes Wissen zu Computerhardware und Betriebssystemen im Allgemeinen und speziell Erfahrung mit dem Macintosh und dem Betriebssystem OS X. Die Übernahme in diese Stellung ist vom Bestehen der Apple-Zertifizierungsprüfung während der Einarbeitungszeit abhängig. Vorzugsweise Berufserfahrung im Einzelhandel und gute Englischkenntnisse.

Fähigkeiten

Entscheidend sind Kommunikationsfähigkeiten. Der Stelleninhaber / die Stelleninhaberin muss zuhören und Informationen sammeln können, ohne einschüchternd zu wirken, und komplizierte Sachverhalte auf einfache und verständliche Weise erläutern können. Dazu kommt schriftliche Ausdrucksfähigkeit für die unverzichtbaren knappen und professionellen Fallnotizen. Es wird ein hoher Grad an Professionalität beim Umgang mit Kunden und Kollegen gefordert, und die korrekte Diagnose von Problemen bei der Arbeit unter Druck ist der Schlüssel zum Erfolg als Mac Genius.

Konnten wir Dein Interesse wecken? Da bewirb Dich unter
www.apple.com/jobs/de/store/