

Diamond Aircraft Industries ist einer der weltweit führenden Anbieter von Flugzeugen und Flugsimulatoren für die grundlegende Ausbildung in der zivilen Luftfahrt mit Konzernhauptszitz in Wiener Neustadt, Österreich. Seit 2005 entwickelt und betreut unser Team bei der Diamond Aircraft Industries Deutschland GmbH moderne Flight Simulation Training Devices (FSTD), die auf fünf Kontinenten weltweit erfolgreich zur Ausbildung von Pilot:Innen eingesetzt werden.

Zur Verstärkung unseres Service-Teams suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine/n

## Field and Customer Service Representative (m/w/d)

**Arbeitsort:** Flugplatz Egelsbach (EDFE)

**Arbeitszeit:** Vollzeit

**Vertragsmodell:** Unbefristet

**Einstellungstermin:** ab sofort

### Zu Ihrem Aufgabenbereich gehören:

- **Technischer Kundensupport:** Sie sind die erste Anlaufstelle für unsere weltweiten Kunden bei technischen Fragen und Herausforderungen im Zusammenhang mit unseren FSTDs. Dabei agieren Sie in englischer und deutscher Sprache telefonisch, per E-Mail oder über Videocalls beratend und lösungsorientiert und übernehmen so die Verantwortung für den 1st und 2nd Level Support.
- **Problemanalyse und -lösung:** Sie analysieren eigenständig auftretende technische Probleme und erarbeiten effiziente Lösungsansätze, um eine reibungslose Funktionalität der FSTDs unserer Kunden sicherzustellen.
- **Kommunikation und Kundendienst:** Sie pflegen einen professionellen und serviceorientierten Umgang mit unseren anspruchsvollen Kunden, sowohl im Office-Bereich (Fernwartung) als auch bei Field-Service-Einsätzen vor Ort zur Durchführung von Instandsetzungen sowie Soft- und Hardwareupgrades und tragen damit maßgeblich dazu bei, eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.
- **Qualifizierung von Kundenanfragen:** Sie übernehmen die wichtige Aufgabe, eingehende Kundenanfragen zu qualifizieren und für die weitere Bearbeitung in den entsprechenden Fachabteilungen, beispielsweise dem Entwicklungs- oder Spareparts-Team, aufzubereiten. Dabei stellen Sie sicher, dass alle relevanten Informationen präzise und verständlich dokumentiert sind, um einen reibungslosen internen Prozess zu gewährleisten.
- **Trainings und Dokumentationen:** Sie unterweisen das technische Personal unserer Kunden in der Benutzung und Instandhaltung des FSTDs, erstellen und pflegen die dafür notwendigen Wartungshandbücher, Trainingsunterlagen sowie technische Dokumentationen.

### Ihr Profil sollte beinhalten:

- Erfolgreich abgeschlossene technische Ausbildung (oder Fachhochschulabschluss) in Fachinformatik (Systemintegration), Elektrotechnik (Avionik) oder Mechatronik, Anlagentechnik oder vergleichbarer Abschluss in einer ähnlichen Fachrichtung
- Fundierte Kenntnisse über elektromechanische Systeme, elektronische Komponenten, Computernetzwerke, Windows-basierte Computersysteme sowie sicherer Umgang mit MS-Office-Produkten
- Fähigkeit, komplexe technische Sachverhalte zu verstehen, zu analysieren und Lösungen verständlich und empathisch mit hoher Serviceorientierung an unsere anspruchsvollen Kunden zu kommunizieren
- Ausgeprägte mündliche und schriftliche Kommunikationsfähigkeiten in Deutsch und Englisch
- Grundsätzliche Bereitschaft für internationale Außendienstseinsätze (tageweise) und die dafür notwendigen Voraussetzungen zur Visumsfreiheit
- Hohe Zuverlässigkeit, Teamorientierung und Freude an der Arbeit in einem geschäftigen und internationalen Umfeld
- Erfahrung als Außendiensttechniker oder vergleichbar wünschenswert

**Was wir Ihnen bieten:**

- Hochinteressante und abwechslungsreiche Tätigkeiten in einem sympathischen Team
- Unbefristeter Arbeitsvertrag im Rhein-Main-Gebiet
- Faire Bezahlung mit regelmäßigen Anpassungen
- Sondervergütung bei Auslandseinsätzen
- Flexible Arbeitszeiten
- Individuelle Förderung von Weiterbildungen
- Klimatisiertes Büro, sowie kostenfreie Getränke

Wenn wir Ihr Interesse an der Tätigkeit in einem weltweit operierenden Luftfahrtunternehmen geweckt haben, dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung. Ein persönliches Interesse an Luftfahrttechnologie und -verfahren oder gar eine vorhandene Flug- oder luftfahrttechnische Lizenz ist stets willkommen, wird aber nicht vorausgesetzt.

**Kontakt und Online-Bewerbung an:**

**hr@diamondair.de**  
**+49 6103 3785 2111**