

**ReisenAKTUELL.COM**  
EHRlich GÜNSTIG VERREISEN!



Starte Deine Reise mit uns!

# Gruppenleitung (m/w/d) Kundencenter I Wochenendsteuerung

36 Stunden

Fr. bis Mo.: 08.00 - 19.00 Uhr und Sa + So: 10.00 - 19.00 Uhr

Reisen Aktuell GmbH | Koblenz am Rhein

## Über die Stelle

Seit 2010 stehen wir für unsere Kunden als inhabergeführter Reiseveranstalter für Qualität zu günstigen Preisen. An unserem Firmensitz in Koblenz am Rhein beschäftigen wir rund 300 Kolleginnen und Kollegen. Es erwarten Dich abwechslungsreiche und spannende Tätigkeiten an einem modernen Arbeitsplatz, eine familiäre Unternehmensführung mit flachen Hierarchien und Raum für Deine Ideen.

Im Bereich **Customer Service** stehen unsere Kunden im Mittelpunkt. Gemeinsam mit deinem Team sorgst du dafür, dass sämtliche telefonischen und schriftlichen Anfragen bis zum Reiseantritt professionell bearbeitet werden. Als **Gruppenleitung (m/w/d) Wochenendsteuerung** in unserem **Kundencenter** übernimmst du die fachliche und organisatorische Steuerung unseres Wochenendbetriebs. Du bist zentrale Ansprechperson für unsere Agents und Supervisoren, stellst sicher, dass unsere Kundinnen und Kunden jederzeit den bestmöglichen Service erhalten, und sorgst für einen reibungslosen Ablauf im Tagesgeschäft auch in herausfordernden Situationen.

## Deine Aufgaben

- Fachliche und disziplinarische Führungsverantwortung für das Wochenendteam im Kundencenter
- Operative Steuerung des Kundencenters an Wochenenden inklusive Monitoring von KPSs, Erreichbarkeit, Servicelevel und Auslastung
- Ansprechpartner für Agents und Supervisoren bei fachlichen, organisatorischen und technischen Fragen
- Entscheidungsfindung in unvorhergesehenen Situationen (z.B. Personalausfälle, technische Störungen, Eskalationsfälle oder Notfälle bei Kunden vor Ort)
- Erstellung von Berichten über Wochenendaktivitäten, Auffälligkeiten und Kennzahlen an die Leitung des Kundencenters
- Sicherstellung der Qualitätsstandards und Unterstützung bei kontinuierlicher Prozessverbesserung
- Enge Zusammenarbeit mit Teamleitung zur Umsetzung der Unternehmensstrategie im operativen Tagesgeschäft

## Dein Profil

- Mehrjährige Erfahrung in der Kundenbetreuung oder Callcenter-Steuerung (z.B. als Teamleiter oder Supervisor)
- Du bringst Führungserfahrung und Freude an der Koordination von Teams mit
- Du arbeitest analytisch, strukturiert und lösungsorientiert – auch in herausfordernden Situationen
- Organisationstalent, Entscheidungsfreude und Eigeninitiative zeichnen Dich aus
- Du überzeugst durch Kommunikationsstärke, Empathie und ein sicheres Auftreten – auch in Konfliktsituationen
- Belastbarkeit, Flexibilität und ein gewisses Maß an Kreativität runden Dein Profil ab
- Der Umgang mit Microsoft 365 und gängigen CRM-Systemen ist für Dich selbstverständlich
- Du verfügst über sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift

## Unsere Benefits

- Zuschläge: 25 % Samstagszuschläge und 50 % bei Sonn- und Feiertagsarbeit (*steuer- und sozialversicherungsfrei*)
- Topaktuelle IT-Ausstattung für eine moderne und digitale Arbeitsweise
- 4-Tage-Woche: Du arbeitest von Freitag bis Montag und hast 6 Wochen Urlaub
- Interne und externe Schulungen für deine persönliche Weiterentwicklung
- VWL-Zuschuss ab dem ersten Arbeitstag und überdurchschnittliche Förderung deiner betrieblichen Altersvorsorge
- Mitarbeiter-Restaurant mit frischen Gerichten von Currywurst bis Falafel-Bowl
- All inclusive: Obst, Wasser, Cappuccino und Co.
- Firmeneigenes Fitnessstudio, Yoga und Lauffreize für deine Gesundheit
- Mitarbeiter-Rabatt auf unsere Urlaubsreisen für dich und deine Familie
- Corporate Benefits mit Preisnachlässen, z.B. auf Mode, Freizeit, Technik und Mobilfunk
- Firmenfeiern und After-Work-Events für ein Wir-Gefühl über den Arbeitsalltag hinaus
- Neues Firmengebäude mit kostenfreien Parkplätzen und einer guten Verkehrsanbindung

Jetzt online bewerben!

### Details zum Stellenangebot

|               |                                          |
|---------------|------------------------------------------|
| Bereich       | Kundencenter                             |
| Team          | Customer Service                         |
| Beschäftigung | 36h/Woche<br>4 Tage (Fr. - Mo.)          |
| Stellen-ID    | RA-CTK-251001                            |
| Karrierestufe | Mit<br>Berufserfahrung/<br>Führungskraft |

### Eintrittsdatum und Bewerbungsfrist

Das Eintrittsdatum ist flexibel, eine zeitnahe Besetzung wird allerdings angestrebt. So lange die Stelle auf unserer Karriereseite online ist, suchen wir nach passenden Kandidaten/innen.

### Anschrift

Reisen Aktuell GmbH  
In den Weniken 1  
D - 56070 Koblenz

