

Teamleiter Kundenservice (m/w/d)

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 mehr als 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. Wir befinden uns weiterhin auf Wachstumskurs und sind deshalb auf der Suche nach einer fachlich kompetenten und menschlich überzeugenden Persönlichkeit als "Teamleiter (m/w/d) Kundenservice". Du suchst einen Arbeitgeber mit leistungsfördernder und partnerschaftlicher Unternehmenskultur und legst großen Wert auf eine dynamische sowie persönliche Arbeitsatmosphäre? Dann bewirb Dich noch heute!

Deine Aufgaben

- Du bist sowohl für die fachliche wie disziplinarische Führung, als auch für die Motivation und Förderung von ca. 60 Mitarbeiter*innen verantwortlich
- Im Alltagsgeschäft arbeitest Du in enger Abstimmung mit Deinen Teamleiterkolleginnen und der Bereichsleitung
- Du kennst dich in allen abteilungsrelevanten Prozessen aus und arbeitest abteilungsübergreifend stetig an Verbesserungen
- Als Teil der Management-Ebene bist Du für die Umsetzung der strategischen Ausrichtung der Geschäftsleitung und der daraus resultierenden Ableitung von Team-Zielen zuständig
- Darüber hinaus erstellst Du Statistiken und bist für die Auswertung sowie Überwachung der KPIs verantwortlich
- Neben der Steuerung der Telefonie im Tagesgeschäft verantwortest Du außerdem den Forecast und die Personalbedarfsplanung
- Du stellst kontinuierlich einen qualitativ hochwertigen Kundendienst sicher und triffst Kulanzentscheidungen

Dein Profil

- Mindestens 3 Jahre fundierte Erfahrung in der Führung eines großen Teams
- Einschlägige Berufserfahrung im Call Center
- Kenntnis detaillierter Analyseverfahren und zugehöriger Schlüsselkennzahlen
- Technische Fertigkeiten und sicherer Umgang mit Telefon- und Kommunikationssoftware
- Ausgezeichnete zwischenmenschliche Fähigkeiten und Kommunikationskompetenz in Wort in Schrift
- Selbständige, zielorientierte Arbeitsweise sowie Organisationsgeschick gepaart mit einer „Hands-on“-Mentalität
- Hohe Kunden- und Serviceorientierung, gepaart mit wirtschaftlich-analytische Denkweise
- Umfangreiche Microsoft 365 Kenntnisse und Power BI Erfahrung
- Erfahrung im touristischen Kundenservice von Vorteil

Unsere Benefits

- Dienstwagen, auch zur privaten Nutzung
- Topaktuelle IT-Ausstattung für eine moderne und digitale Arbeitsweise
- 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 & Co.
- Firmeneigenes Fitnessstudio, Yoga und Lauftreff 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
- 30 Tage Urlaub

Jetzt online bewerben!

Details zum Stellenangebot

Bereich	Kundencenter
Team	Customer Service
Beschäftigung	Vollzeit
Stellen-ID	RA-TKC-240306
Karrierestufe	Mit Berufserfahrung

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

4,1



159 Bewertungen auf **kununu**[®]

Top 2024
Company



kununu

