



Gruppenleitung Kundencenter / Customer Service (m/w/d)

Reisen Aktuell GmbH | Koblenz am Rhein
Montag - Sonntag | 40 Stunden | Servicezeiten 08:00 - 19:00 Uhr | Fachliche Führungsfunktion

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.

Du möchtest Verantwortung übernehmen, ein Team motivieren und unseren Customer Service aktiv mitgestalten? Als **Gruppenleitung Customer Service** (m/w/d) förderst du dein Team, optimierst Abläufe und sorgst für höchste Servicequalität und zufriedene Kunden. Freu dich auf abwechslungsreiche Aufgaben, echte Gestaltungsmöglichkeiten und ein wertschätzendes Miteinander.

Klingt nach dir? Dann werde Teil unseres Teams!

Deine Aufgaben

- Du führst, motivierst und entwickelst dein Team und führst regelmäßige Mitarbeiter- und Feedbackgespräche
- Du stellst eine hohe Servicequalität sicher und sorgst für zufriedene Kunden im Inbound-Bereich
- Du behältst relevante KPIs und Teamziele im Blick und steuerst deren Erreichung
- Du gestaltest, optimierst und entwickelst Prozesse und Workflows kontinuierlich weiter
- Du förderst aktiv den Verkauf und erkennst neue Vertriebspotenziale
- Du koordinierst die täglichen Aufgaben und sorgst für eine optimale Aufgabenverteilung im Team
- Du triffst eigenständig Kulanzentscheidungen und entwickelst unser internes Kundencenter-Wiki weiter

Dein Profil

- Du hast eine kaufmännische Aus- oder Weiterbildung oder Studium abgeschlossen, idealerweise im Bereich Dialogmarketing
- Du bringst mindestens zwei Jahre Führungserfahrung mit und hast bereits Teams mit mehr als 10 Mitarbeitenden geleitet
- Du kennst dich im Reiserecht gut aus und wendest dein Wissen sicher an
- Idealerweise hast du bereits mit einem touristischen Buchungssystem und Power BI gearbeitet und bist fit mit dem MS-Office-Paket, insbesondere Excel und SharePoint
- Du organisierst Aufgaben souverän, denkst analytisch und strukturiert und behältst stets das große Ganze im Blick
- Du drückst dich auf Deutsch mündlich und schriftlich sehr gut aus (mind. C1)
- Du behältst auch in stressigen Situationen einen kühlen Kopf und hast Freude an der Zusammenarbeit im Team

Unsere Benefits

- Topaktuelle IT-Ausstattung für eine moderne und digitale Arbeitsweise
- Zuschläge i.H.v. 50 % bei Sonn- und Feiertagsarbeit (steuer- und sozialversicherungsfrei)
- 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 Lauftreff für deine Gesundheit
- Job, Rad, läuft! Mit unserem Jobrad-Leasing fährst du klimafreundlich zur Arbeit – und in deiner Freizeit einfach weiter
- Mitarbeiter-Rabatt auf unsere Urlaubsreisen für dich und deine Familie

Jetzt online bewerben!

Details zum Stellenangebot

Bereich	Kundencenter
Team	Customer Service
Beschäftigung	Vollzeit
Stellen-ID	RA-GCS-261020
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



**Top 2026
Company**



kununu

- 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