ReisenAKTUELL.COM
EHRLICH GÜNSTIG VERREISEN!

Gruppenleitung (m/w/d) Beschwerdemanagement | Customer Care

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.

Du hast Freude daran, Teams zu führen und die Qualität des Kundenservice stetig zu verbessern? Dann werde Teil unseres dynamischen und wachsenden Unternehmens! Wir suchen eine **Gruppenleitung** (m/w/d) **Beschwerdemanagement | Customer Care**, die mit Engagement & Motivation das Team stärkt und den Erfolg aktiv vorantreibt

Deine Aufgaben

- Du führst das Customer Care Team fachlich und unter Berücksichtigung des Reiserechts mit Anwalts- und Gerichtskorrespondenz
- Du unterstützt aktiv im Krisenmanagement und bringst Dich engagiert in spannende Projekte ein
- Du koordinierst die Aufgabenverteilung innerhalb des Teams, behältst den Überblick und stellst sicher, dass alle Prozesse reibungslos ablaufen
- Du überwachst die KPIs, steuerst die Zielerreichung und optimierst kontinuierlich Workflows, um die Servicequalität und Effizienz zu steigern
- Durch gezieltes Coaching förderst du die fachliche Entwicklung des Teams und führst regelmäßige Qualitätskontrollen durch
- Du sorgst für die Einhaltung unserer Qualitätsstandards und arbeitest kontinuierlich an deren Verbesserung, in enger Zusammenarbeit mit anderen Fachabteilungen, um die Kundenzufriedenheit zu steigern
- Du pflegst interne Wissensdatenbanken, triffst fundierte Kulanzentscheidungen und unterstützt das Team mit deinem Wissen im Reiserecht

Dein Profil

- Abgeschlossene Berufsausbildung zum Rechtsanwaltsfachangestellten oder zum/zur Tourismuskaufmann/-frau, alternativ Berufserfahrung in diesem Bereich
- Erfahrung in der Führung von Teams im Beschwerdemanagement und rechtliche Fachkompetenz
- Sehr gute rhetorische Ausdrucksweise in Wort und Schrift
- Kommunikationsstärke und Freude am Coaching & der Weiterentwicklung von Mitarbeitern
- Analytisches Denken, um KPIs und Prozesse zu überwachen und gezielt zu optimieren
- Ausgeprägte Serviceorientierung und Entscheidungsstärke bei der Lösung von Kundenanliegen
- Kenntnisse in allen Bereichen der Touristik und des Reiserechts sind ein Plus

Unsere Benefits

- Zuschläge i.H.v. 50 % bei Sonn- und Feiertagsarbeit (steuer- und sozialversicherungsfrei)
- Samstagszuschläge i.H.v. 25 %
- Flexible Arbeitszeitmodelle innerhalb unserer Öffnungszeiten, 30 Tage Urlaub
- 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 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
- 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 Care
Beschäftigung	Teil-/Vollzeit 5 Tage/Woche
Stellen-ID	RA-CCL-241120
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

4,3 kununu

Top 2025 Company kununu