



## Customer Care Manager (m/w/d) Beschwerdemanagement

Reisen Aktuell GmbH | Koblenz am Rhein

### Über die Stelle

Du suchst eine abwechslungsreiche Aufgabe mit eigenverantwortlichem Handlungsspielraum? Ein Arbeitsumfeld, das von Teamgeist, Dynamik und einer partnerschaftlichen Unternehmenskultur geprägt ist? Dann bist du bei uns genau richtig! Werde Teil unseres interdisziplinären Teams und bewirb dich jetzt als **Customer Care Manager (m/w/d) – Beschwerdemanagement**.

Als Teil unseres Customer-Care-Teams bist du die zentrale Schnittstelle zwischen uns und unseren Kunden. Gemeinsam mit deinen Teamkollegen bearbeitest du Reklamationen, Beschwerden und Kundenanfragen – immer mit dem Ziel, die bestmögliche Lösung zu finden und ein erstklassiges Kundenerlebnis zu schaffen.

### Deine Aufgaben

- Eigenständige Bearbeitung von Reklamationen und komplexen Kundenanliegen während und nach der Reise – stets mit dem Ziel, die bestmögliche Lösung zu finden
- Proaktive Überwachung von Reiseeinschränkungen und Einleitung erforderlicher Maßnahmen zur Sicherstellung einer reibungslosen Kundenbetreuung
- Mitwirkung an Projekten zur Weiterentwicklung unserer Qualitäts- und Servicestandards, um das Kundenerlebnis kontinuierlich zu verbessern
- Enge Zusammenarbeit mit internen Abteilungen, um eine reibungslose Kundenbetreuung und effiziente Lösungen sicherzustellen

### Dein Profil

- Abgeschlossene Berufsausbildung zum Rechtsanwaltsfachangestellten oder zum/zur Tourismuskaufmann/-frau, alternativ Berufserfahrung in diesen Bereichen
- Kommunikationsstärke, Konfliktfähigkeit, Problemlösungsfähigkeit und Deeskalationskompetenz
- Sehr gute rhetorische Ausdrucksweise in Wort und Schrift
- Ausgeprägte Serviceorientierung und Entscheidungsstärke bei der Lösung von Kundenanliegen
- Kenntnisse in allen Bereichen der Touristik, des Reiserechts und Berufserfahrung im Beschwerdemanagement sind ein Plus
- Sicherer Umgang mit den MS-Office-Anwendungen

### Unsere Benefits

- Zuschläge i.H.v. 50 % bei Sonn- und Feiertagsarbeit (steuer- und sozialversicherungsfrei)
- Samstagzuschläge 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
- 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	Vollzeit
Stellen-ID	RA-CCR-250217
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 2025  
Company



KUNUNU