



Customer Care Mitarbeiter/in im Beschwerde-Management (m/w/d)

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 250 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 daher auf der Suche nach Verstärkung. Als "**Customer Care Mitarbeiter im Beschwerde-Management (m/w/d)**" bist Du ein wichtiger Teil unseres Kundencenters und fungierst im Unternehmen als Schnittstelle zwischen uns und unseren Kunden. Du bist gemeinsam mit Deinen Teamkollegen Ansprechpartner/in für die Anliegen unserer Kunden während und nach der Reise.

Deine Aufgaben

- Bearbeitung von Reklamationen und anderen komplexen Kundenanliegen
- Eigenständige Überwachung von Reiseeinschränkungen sowie Einleitung nötiger Maßnahmen
- Weitergabe von reiserechtlichen und sonstigen Hinweisen zu Ausschreibungen an die entsprechende Fachabteilung
- Entgegennahme sowie selbständige und/oder prozessbegleitende Bearbeitung von Anwaltsschreiben und/oder vorbereitende Zusammenführung des zu übergebenden Kommunikationsverkehrs an den Rechtsanwalt
- Pflege der Reklamationsstatistik

Dein Profil

- Erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Aus-/Weiterbildung
- Mind. 2 Jahre Berufserfahrung in einem touristischen Umfeld bestenfalls im Beschwerde-Management
- Die Fähigkeit, auch in turbulenten Situationen überlegt zu handeln und dabei stets die Unternehmens- und Kundeninteressen zu wahren
- Kenntnisse im Reiserecht von Vorteil
- Kommunikationsstärke, Teamfähigkeit, hohe Service- und Deeskalationskompetenz
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Sicherer Umgang mit den MS-Office-Anwendungen

Unsere Benefits

- Zuschläge i.H.v. 50 % bei Sonn- und Feiertagsarbeit (steuer- und sozialversicherungsfrei)
- Samstagszuschläge i.H.v. 25 %
- Hausinternes Fitnessstudio und gemeinsame Sportangebote wie Yoga & Lauftreff
- Mitarbeiter-Rabatt: Vergünstigte Urlaubsreisen für Dich und Deine Familie
- Flexible Arbeits- und Pausenzeiten nach Absprache
- Mitarbeiter-Restaurant
- Obst, Kaffee und Wasser zur freien Verfügung
- Regelmäßige Firmen-/Team-Events: Bowling-Battle gegen Deine Kollegen, Kanu-Tour auf der Lahn, Kicker-Turnier und viele mehr
- VWL-Zuschuss und betriebliche Altersvorsorge
- Interne und externe Schulungsangebote
- Eine gute Verkehrsanbindung
- Corporate Benefits: Umfangreiches Programm mit vielfältigen Mitarbeiterangeboten und Preisnachlässen, z.B. auf Mode, Technik, Mobilfunk u.v.m.

Jetzt online bewerben!

Details zum Stellenangebot

Bereich	Customer Care
Team	Kundencenter
Beschäftigung	Vollzeit
Stellen-ID	RA-CCB-220422
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