



Teamleitung (m/w/d) Kundencenter I Backoffice

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.

Als **Teamleitung (m/w/d) im Kundencenter** für unser Backoffice-Team übernimmst du die fachliche und disziplinarische Verantwortung für den Second Level Support, schriftlichen Kundenkontakt und die Buchungen von strategischen Partnern. Neben der Mitarbeiterführung sollte dein Hauptfokus auf Prozessoptimierung und der Verbesserung der Servicequalität liegen. Du berichtest an die Bereichsleitung und überwachst KPI's und Servicelevel.

Deine Aufgaben

- Du bist sowohl für die fachliche wie disziplinarische Führung, als auch für die Motivation und Förderung von ca. 15 Mitarbeitern verantwortlich
- Du führst regelmäßig Teammeetings und individuelle Feedbackgespräche, um dein Team zu motivieren und weiterzuentwickeln
- Du trägst die Verantwortung für die Erreichung der Abteilungsziele und behältst dabei KPIs sowie Servicelevels stets im Blick
- Gemeinsam mit deinem Team sorgst du für eine hervorragende Servicequalität und hohe Kundenzufriedenheit
- In enger Zusammenarbeit mit anderen Teamleitungen sorgst du für die Umsetzung der Unternehmensstrategie im operativen Tagesgeschäft
- Du steuerst, optimierst und dokumentierst Prozesse, um effiziente und transparente Abläufe sicherzustellen
- Anhand von Qualitäts- und Effizienzanalysen leitest du Verbesserungsmaßnahmen ab und sorgst für deren Umsetzung
- Du bringst dich aktiv in Projekte rund um das Thema Digitalisierung, Prozessautomatisierung und Wissensmanagement ein
- Du koordinierst Not- und Krisenfälle und übernimmst bei Bedarf die direkte Kommunikation mit Kunden und Partnern

Dein Profil

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung – idealerweise mit Schwerpunkt Tourismus oder eine vergleichbare Qualifikation
- Mehrjährige Erfahrung in der Führung und Entwicklung von Mitarbeitenden
- Kommunikationsstärke in Wort und Schrift: klar, empathisch und stets lösungsorientiert
- Fundierte Kenntnisse in Reporting, Datenanalyse und Projektmanagement
- Sicherer Umgang mit MS Office, Power BI sowie gängigen Buchungs- oder CRM-Systemen (z. B. HubSpot)
- Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung gepaart mit einem guten Verständnis für wirtschaftliche Zusammenhänge
- Souveränes Urteilsvermögen bei Kulanzentscheidungen und ein sicheres Händchen im Krisenmanagement

Unsere Benefits

- Topaktuelle IT-Ausstattung für eine moderne und digitale Arbeitsweise
- Deine Zeit, dein Rhythmus: Wir bieten dir einen flexiblen Arbeitsbeginn zwischen 7:00 und 9:30 Uhr, eine variable Homeoffice Regelung und 30 Urlaubstage zur Erholung & zum Auftanken
- 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

Jetzt online bewerben!

Details zum Stellenangebot

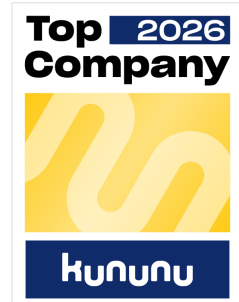
Bereich	Kundencenter
Team	Backoffice
Beschäftigung	Vollzeit, 40h
Stellen-ID	RA-TLB-251017
Karrierestufe	Mit Berufserfahrung/ Führungskraft

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



- Firmenfeiern und After-Work-Events für ein Wir-Gefühl über den Arbeitsalltag hinaus
- Neues Firmengebäude mit kostenfreien Parkplätzen und einer guten Verkehrsanbindung