

Teamleitung (m/w/d) Customer Service | Kundenservice

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.

Im Bereich **Customer Service** stehen unsere Kunden im Mittelpunkt. Wir bearbeiten sämtliche telefonischen und schriftlichen Anfragen bis zum Reiseantritt – im First- und Second-Level-Support. Dabei sind wir nicht nur direkte Ansprechpartner für unsere Kunden, sondern arbeiten eng mit unseren Partnern und Leistungsträgern zusammen, um Serviceanfragen und Kulanzentscheidungen schnell und professionell zu lösen. Unser Team setzt auf kontinuierliche Qualitäts- und Prozessverbesserungen, auch im technischen Bereich, um unseren Kunden einen herausragenden Service zu bieten.

Deine Aufgaben

- Du bist sowohl für die fachliche wie disziplinarische Führung, als auch für die Motivation und Förderung von ca. 60 Mitarbeiter*innen verantwortlich
- Du kennst dich in allen abteilungsrelevanten Prozessen aus und arbeitest abteilungsübergreifend stetig an Verbesserungen
- Als Teil der Management-Ebene bist Du für die Umsetzung der strategischen Ausrichtung des Unternehmens und der daraus resultierenden Ableitung von Team-Zielen zuständig
- Du erstellst aussagekräftige Reports und übernimmst die Verantwortung für die Einhaltung und Optimierung der definierten KPIs
- Neben der Steuerung der Telefonie im Tagesgeschäft verantwortest Du außerdem den Forecast und die Personalbedarfsplanung
- Du stellst kontinuierlich einen qualitativ hochwertigen Kundendienst sicher und hast stets ein offenes Auge für Prozessoptimierung
- Du koordinierst Not- und Krisenfälle und übernimmst bei Bedarf die direkte Kommunikation mit Kunden und Partnern

Dein Profil

- Mindestens 3 Jahre fundierte Erfahrung in der Führung eines großen Teams
- Abgeschlossene touristische Ausbildung oder entsprechend langjährige Berufserfahrung
- Hohe Kunden- und Serviceorientierung, gepaart mit wirtschaftlich-analytische Denkweise
- Kenntnis detaillierter Analyseverfahren und zugehöriger Schlüsselkennzahlen
- Technisches Verständnis und fundierter Umgang mit gängigen Buchungssystemen, Telefon- und Kommunikationssoftware
- Ausgezeichnete zwischenmenschliche Fähigkeiten und Kommunikationskompetenz in Wort und Schrift
- Selbständige, zielorientierte Arbeitsweise sowie Organisationsgeschick gepaart mit einer „Hands-on“-Mentalität
- Umfangreiche Microsoft 365 Kenntnisse und Power BI Erfahrung

Unsere Benefits

- Topaktuelle IT-Ausstattung für eine moderne und digitale Arbeitsweise
- Flexibler Start zwischen 7 und 9 Uhr in deinen Arbeitstag, 30 Tage Urlaub
- 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 Service
Beschäftigung	Vollzeit, 40h
Stellen-ID	RA-TLK-241127
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



Top 2025
Company



