



Supervisor Customer Service (m/w/d)

Reisen Aktuell GmbH | Koblenz am Rhein

Über die Stelle

Du suchst eine verantwortungsvolle Position im Kundenservice, bei der du deine Erfahrung einbringen und gleichzeitig mit einem engagierten Team zusammenarbeiten kannst? Dann bist du bei uns genau richtig.

Als **Supervisor Customer Service** (m/w/d) wirst du Teil unseres vierköpfigen Supervisoren-Teams in unserem Kundencenter. Du übernimmst eine zentrale Rolle im Tagesgeschäft, fungierst als Schnittstelle zwischen Service Agents und den Fachabteilungen und bist Ansprechpartner für komplexe Anliegen – sowohl intern als auch extern.

Deine Aufgaben

- Du steuerst aktiv das operative Tagesgeschäft und sorgst für einen reibungslosen Ablauf sowie eine gute Erreichbarkeit für unsere Kunden
- Du behältst unsere KPIs im Blick und greifst bei Bedarf regulierend und zielführend ein
- Anpassungen im Dienstplan (Intraday Management) gehören ebenfalls zu deinem Verantwortungsbereich
- Du bist erste Anlaufstelle für unsere Kollegen bei fachlichen Fragen und triffst fundierte Kulanzentscheidungen
- Im Second-Level-Support übernimmst du herausfordernde Kundengespräche
- An Wochenenden und Feiertagen unterstützt du als disziplinarische Vertretung die Teamleitung sowie verschiedenen Fachabteilungen

Dein Profil

- Erfolgreich abgeschlossene touristische oder kaufmännische Ausbildung, ein entsprechendes Studium oder mehrjährige Erfahrung in einer vergleichbaren Position
- Du handelst auch in herausfordernden Situationen souverän und behältst Kunden & Unternehmensinteressen gleichermaßen im Blick
- Erfahrung in der Kundenkommunikation – idealerweise in der Touristikbranche
- Ausgeprägte Kommunikationsstärke, Entscheidungsfreude und ein gutes Gespür für Menschen
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Sicherer Umgang mit MS Office – Kenntnisse in touristischen Buchungssystemen sind von Vorteil

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.
- **Job, Rad, läuft! Mit unserem Jobrad-Leasing fährst du klimafreundlich zur Arbeit – und in deiner Freizeit einfach weiter**
- 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
Stellen-ID	RA-SCS-250626
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

