

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

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.

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

### Dein Profil

- Erfolgreich abgeschlossene touristische Ausbildung oder abgeschlossenes touristisches Studium
- 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 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, Spätdienst bis 19:00 Uhr und Sonntagsarbeit im Wechsel innerhalb des Teams)
- Samstagszuschläge i.H.v. 25 %
- Topaktuelle IT-Ausstattung für eine moderne und digitale Arbeitsweise
- Variable Homeoffice-Regelung für deine Work-Life-Balance
- 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 Lauffreize 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-221109
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

4,1



160 Bewertungen auf **kununu**<sup>®</sup>

Top 2024  
Company



kununu