

Teamleitung im KSC-Kundenservicecenter (m/ w/ d) Vollzeit (39 Stunden wöchentlich) in Kassel

Täglich begeistern wir mehr als 1.000 Menschen mit unserem Service. Jede Minute wecken wir Emotionen beim Kunden und das mit Stimme, Persönlichkeit, Ausstrahlung und Empathie. Die EB-Kundenservice GmbH ist der zentrale Anlaufpunkt aller Kunden bei Fragen rund um ihre Finanzangelegenheiten. Wir erledigen für unser häufig eng mit Kirche, Diakonie und Sozialwirtschaft verbundenes Kundenklientel die fallabschließende Bearbeitung von telefonischen sowie schriftlichen und postalischen Kundenanfragen. Agilität, Innovation und eine wertschätzende Unternehmenskultur lassen unser im Jahr 2000 gegründetes Unternehmen stetig wachsen. Wir bieten einen abwechslungsreichen Job und Spaß im Team.

Ihre Aufgaben:

- Führen eines Teams von ca. 15 Kolleginnen und Kollegen auf Augenhöhe
- Performancemanagement Ihres Teams unter Berücksichtigung von Produktivitäts- und Qualitätszielen
- Umsetzung und Weiterentwicklung neuer Serviceziele und Qualitätsstandards sowie die Optimierung von Arbeitsabläufen unter Mitwirkung im allgemeinen Tagesgeschäft
- Übernahme von anspruchsvollen Anrufen und Kundenbeschwerden sowie die präzise Bearbeitung schriftlicher Serviceanliegen im Privatkundenbereich
- Formulierung von Arbeitsanweisungen und Ablaufbeschreibungen

Ihr Profil:

- Abgeschlossene Ausbildung zum Bankkaufmann/ zur Bankkauffrau oder eine besondere Affinität zur Finanzdienstleistungen
- Nachweislich mehrjährige Erfahrung in der Führung und Motivation von heterogenen Teams
- Belastbarkeit, Flexibilität und ein hohes Maß an Eigeninitiative
- Hohe Service- und Kundenorientierung
- Offener, vertrauensvoller Umgang im Team und mit Kolleginnen und Kollegen
- Umsetzung von Zielvorgaben, Motivation, Förderung, Leitung des Teams
- Vermittlung und Transport der Werte unseres Unternehmens
- Ein geschicktes Organisationstalent
- Durchsetzungsvermögen, Verhandlungsgeschick und eine ziel- und ergebnisorientierte Arbeitsweise.
- Flexibilität und Bereitschaft in Schichten zu arbeiten (Servicezeiten von Montag bis Freitag zwischen 07:00 und 20:00 Uhr)

Wir bieten Ihnen:

- Einen sicheren und modernen Arbeitsplatz in einem wertorientierten Unternehmen
- Ein Arbeitsumfeld, in dem Teamgeist und Kollegialität großgeschrieben werden
- Ein Festgehalt mit vermögenswirksamen Leistungen und Arbeitszeitkonto
- Zuschuss zum Jobticket
- Freiwillige Team- und Familienevents

Interessiert? Vollständige Bewerbung bitte per E-Mail an Bewerbung@EB-Kundenservice.de

Sollten Sie weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte vertrauensvoll an:

Herrn Peer-Ole Lär • Geschäftsführer • Telefon 0561 7887-4170

Frau Claudia Wulf- Reese • Personalreferentin • Telefon 0561 7887-4176