



Teamleiter Kundenservicecenter (w/m)

Was Dich erwartet

Für über 500 verschiedene Berufe suchen wir jährlich mehr als 7.000 motivierte Mitarbeiter. Und das in ganz Deutschland. Ob erfahrene Profis oder Quereinsteiger aus fachfremden Bereichen - wir bieten zahlreiche Einstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Deine Aufgaben

Zum nächstmöglichen Zeitpunkt suchen wir Dich für die Deutsche Bahn Connect GmbH am Standort Halle(Saale).

- Sicherstellen der ordnungsgemäßen und pünktlichen Bearbeitung aller Vorgänge im Schichtbetrieb
- Erreichung der Ziele des Teams innerhalb der Vorgaben der Organisation
- Koordination und Weiterentwicklung der individuellen Fähigkeiten der Teammitglieder
- Sicherstellung einer effektiven Kundenbetreuung im Rahmen des festgelegten Aufgabengebiets unter besonderer Berücksichtigung von Zeit-, Kosten- und Qualitätsaspekten
- Optimierung der Arbeitsabläufe innerhalb des Zuständigkeitsbereichs
- Fachliche Führung eines zugewiesenen Teams
- Führen von Mitarbeitergesprächen
- Zusammenarbeit und Abstimmung von Maßnahmen mit relevanten Fachabteilungen zur Gewährleistung einer abteilungsübergreifenden Kommunikation
- Enge Zusammenarbeit und Einholung von Feedback der Mitarbeiter Steuerung bzw. Qualifizierung
- Beherrschung der verwendeten Systeme, Prozesse und Richtlinien sowie die aktive Beteiligung am operativen Betrieb (Rückfallebene Mitarbeiter Steuerung, mind. 1 Mitarbeiter Steuerung Dienst pro Woche)
- Ansprechpartner für die internen Fachbereiche
- Ansprechpartner für die Mitarbeiter Steuerung

Steckbrief

Unternehmen

Deutsche Bahn Connect GmbH

Land

Deutschland

Standort

Halle (Saale)

Einstiegsarten

Facharbeiter

Vertragsart

Vollzeit / Teilzeit

Befristung

Unbefristet

Ausschreibungsnr.

259033

- Input für die Mitarbeiterschulungen in Zusammenarbeit mit dem Team Training & Qualität
 - Operatives Unterstützung im Tagesgeschäft inklusive Beschwerdemanagement
 - Regelmäßige Teammeetings planen und durchführen
 - Bearbeitung von Betrugsfällen und Polizeianfragen
 - Mitarbeit in Projekten
 - Durchführung operativer Coachings nach Vorgabe durch den Fachbereich Training & Qualität
-

Dein Profil

- Abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung oder betriebswirtschaftliches Studium bzw. Zusatzqualifikation
 - Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
 - Berufserfahrung in einem der zu bearbeitenden Fachbereiche oder in einem Kundenservicecenter
 - Kenntnisse im Bereich Methodik und Didaktik in der Erwachsenenbildung wünschenswert
 - Sehr gute MS Office- und Internetkenntnisse, v.a. Power Point und Excel
 - Bereitschaft zu Einsätzen an Wochenenden, Feiertagen und zu Nachtdiensten (24 Stunden, 365 Tage)
 - Erfahrung im Führen von Mitarbeitern wünschenswert
 - Selbständige und ergebnisorientierte Arbeitsweise
 - Sehr hohe Kunden- und Serviceorientierung
 - Ausgeprägte Qualitätsorientierung und Dienstleistungsmentalität
 - Ausgezeichnete kommunikative Fähigkeiten in Wort und Schrift
 - Überzeugungs- und Kommunikationsfähigkeit (mündlich sowie schriftlich)
 - Bereitschaft zur stetigen Erweiterung von Wissen und Fähigkeiten
 - Klare, hochdeutsche Aussprache
 - Ausgeprägte Teamfähigkeit sowie Flexibilität
 - Konzeptionelles und lösungsorientiertes Denken und Handeln
 - Begeisterungsfähigkeit sowie Kreativität / Ideenreichtum
 - Empathiefähigkeit
 - Verantwortungsbewusstsein
 - Hohes Maß an Durchsetzungsvermögen und Motivationsfähigkeit
 - Analytisches und prozessorientiertes Denken sowie schnelle Auffassungsgabe
-

Bewerbungsunterlagen

Bewirb Dich online mit der Angabe Deiner Gehaltsvorstellung und Deiner Gehaltsvorstellung auf die Ausschreibungsnummer 259033.

Jetzt bewerben: [deutschebahn.com/karriere](https://www.deutschebahn.com/karriere)

