



**Zum nächstmöglichen Zeitpunkt suchen wir eine
Teamleitung (w/m/d) im Beschwerdemanagement (Schaden/
Reklamation) und Training im Kundenservice in Vollzeit (40 Stunden).**

Ihr Aufgabenbereich – Sie...

- führen zwei Spezialisten-Teams im Kundenservice mit bis zu 10 Mitarbeitenden.
- sind verantwortlich für die Entwicklung Ihrer Mitarbeitenden, die Erstellung von Zielvorgaben, Beurteilungen und das Führen von Entwicklungsgesprächen.
- entwickeln die Teams sowie den Bereich Schadens-/Reklamationsmanagement und Training mit der Zielsetzung der teamübergreifenden, kontinuierlichen Qualitäts- und Prozessoptimierung weiter.
- unterstützen die Einführung von Prozessen in Zusammenarbeit mit dem Prozessmanagement.
- sind verantwortlich für die Qualitätssicherung, Qualitätskontrolle und Einhaltung der Prozessziele im Team.
- übernehmen Verantwortung für das Eskalationsmanagement.
- arbeiten eng mit den weiteren Kundenservice-Teams sowie anderen Abteilungen zusammen.
- reisen gelegentlich (Besuch von FriedWald-Standorten sowie Partnerinnen und Partnern).

Ihre Stärken – Sie...

- verfügen über ein abgeschlossenes kaufmännisches Studium, alternativ eine abgeschlossene Ausbildung mit vergleichbarer Qualifikation.
- haben mehrjährige Berufserfahrung im Bereich Dienstleistung (telefonische Kundenbetreuung), Reklamationsmanagement, Qualitäts- und Prozessoptimierung.
- bringen mehrjährige Erfahrungen im Führen von Personal/Teams mit.
- sind sehr sicher im Umgang mit MS-Office (Word, Excel und Outlook) sowie mit CRM-/ERP-Systemen.
- überzeugen durch Ihre schnelle Auffassungsgabe, eine selbstständige und ergebnisorientierte Arbeitsweise sowie Organisationstalent.
- verfügen über ein operatives Verständnis von Serviceprozessen.
- besitzen eine hohe Serviceorientierung und besonderes Einfühlungsvermögen.
- bringen eine gute sprachliche sowie schriftliche Kommunikationsfähigkeit mit und besitzen einen ausgeprägten Teamgeist.
- haben ein hohes lösungsorientiertes, strukturiertes und analytisches Denkvermögen.

Unsere Benefits...

- Ein abwechslungsreiches Aufgabengebiet mit eigenem Gestaltungsspielraum.
- Respektvoller Umgang miteinander in einem engagierten Team, das Spielraum für Individualität lässt.
- Ein Arbeitsplatz in einem systemrelevanten Unternehmen.
- Vielfältige betriebliche Mitarbeiterleistungen, wie zum Beispiel:
 - umfangreiche Einarbeitung und Weiterentwicklungsmöglichkeiten
 - marktgerechtes Gehalt plus Erfolgsbeteiligung – für die kleinen oder großen Wünsche
 - Prepaid-Kreditkarte – monatlich 50 Euro mehr zur freien Verfügung
 - flexible Arbeitszeiten – damit Sie die Vereinbarkeit von Beruf und Familie leben können
 - barrierefreier Unternehmenssitz in Griesheim – wir fördern Diversität und Inklusion
 - moderne und gut ausgestattete Heimarbeitsplätze – wir kümmern uns um die Ausstattung
 - Zuschuss zur betrieblichen Altersvorsorge – damit Sie Ihre Zukunft planen können
 - Coaching- und Supervisionsangebote – Entwicklung wird bei uns großgeschrieben
 - externe Mitarbeiterberatung bei beruflichen und persönlichen Fragestellungen...u.v.m.

Wir passen zusammen? Dann freuen wir uns auf Sie!

Gerne erhalten wir Ihre Bewerbung mit Gehaltsvorstellung per E-Mail: jobs@friedwald.de oder per Post: FriedWald GmbH, Personalabteilung, Im Leuschnerpark 3, 64347 Griesheim.