FriedWald bietet in Zusammenarbeit mit Ländern, Kommunen, Kirchen und Forstverwaltungen Bestattungen unter Bäumen in gesondert ausgewiesenen Bestattungswäldern an.
Am Unternehmenssitz in Griesheim bei Darmstadt betreut das Team Kundenservice alle telefonischen und schriftlichen Anfragen der Kunden und ist maßgeblich für die Sicherstellung einer reibungslosen Beisetzung in den über 60 Standorten verantwortlich. Interessenten im Bereich Vorsorge werden vom Kundenservice beraten und nach Vertragsabschluss betreut.

Zum nächstmöglichen Zeitpunkt suchen wir eine

Teamleitung Interessentenbetreuung (w/m/d)

in Vollzeit (40 Stunden)

Ihr Aufgabenbereich

- Führen eines der Kundenservice-Teams mit ca. 10 Mitarbeitern (Bereich Interessentenbetreuung)
- Personaleinsatzplanung (Zwei-Schicht Betrieb)
- Entwicklung der Mitarbeiter, Erstellung von Zielvorgaben, Beurteilungen und Führen von Entwicklungsgesprächen
- Umsetzung der Kundenservice-Bereichsziele
- Verantwortung für das Eskalations- und Beschwerdemanagement
- Laufende Qualitätskontrolle (Einhaltung von Terminen, Beratungsqualität, Erfassung von Daten im ERP-System)
- Enge Zusammenarbeit mit den weiteren vier Kundenservice-Teams sowie anderen Abteilungen zur Prozessoptimierung
- Gelegentlich Reisetätigkeiten (Besuch von FriedWald-Standorten, Partnern und Veranstaltungen)

Ihr Profil

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung mit anschließender Berufserfahrung
- Mehrjährige Erfahrungen in der Personal-/Teamführung
- Sehr sicherer Umgang mit MS-Office (Word und Excel, Outlook) sowie Erfahrung mit CRM-/ERP-Systemen
- Mehrjährige Erfahrungen im Dienstleistungsbereich
- Erfahrungen in der Kundenbetreuung, auch telefonisch, sind wünschenswert
- Schnelle Auffassungsgabe, selbstständige und ergebnisorientierte Arbeitsweise sowie Organisationstalent
- Hohe Serviceorientierung und besonderes Einfühlungsvermögen
- Gute sprachliche sowie schriftliche Kommunikationsfähigkeit
- Ausgeprägter Teamgeist

Ihre Mitarbeit

setzt Offenheit und Sensibilität für die Bereiche Vorsorge im Alter und Bestattung/Tod voraus. Von besonderer Bedeutung für diese berufliche Herausforderung ist neben Ihren fachlichen Kenntnissen Ihre soziale Persönlichkeit und hohe Belastbarkeit. Sie arbeiten am Unternehmenssitz in Griesheim mit einer wöchentlichen Arbeitszeit von 40 Stunden, besitzen einen Führerschein der Klasse III und bringen zusätzlich Reisebereitschaft mit.

Wir bieten

- ein abwechslungsreiches Aufgabengebiet mit eigenem Gestaltungsspielraum
- einen respektvollen Umgang miteinander, in einem engagierten Team, das Spielraum für Individualität lässt
- ein angenehmes Arbeitsklima in einem erfolgreichen, wachsenden Unternehmen
- vielfältige betriebliche Mitarbeiterleistungen, wie zum Beispiel:
    - flexible Arbeitszeiten
    - moderne und gut ausgestattete Arbeitsplätze
    - Arbeitsplätze in kleinen Büroeinheiten
    - Zuschuss zur betrieblichen Altersvorsorge
    - Gesundheits- und Verpflegungsangebote

Ihre Bewerbung

erhalten wir gerne per E-Mail: jobs@friedwald.de oder per Post: FriedWald GmbH, Personalabteilung, Im Leuschnerpark 3, 64347 Griesheim.