

Kundenbetreuer*in Mitgliederservice (m/w/d)

(11/01/02)

Ort: Düsseldorf (Nordrhein-Westfalen) Kategorie: Kaufmännisch

Als größte Community für Ingenieurinnen und Ingenieure in Deutschland setzt der VDI Impulse für die Zukunft. Rund 135.000 Mitglieder bilden ein einzigartiges multidisziplinäres Netzwerk, das richtungsweisende Entwicklungen mitgestaltet und prägt. Als drittgrößter technischer Regelsetzer und mit seiner etablierten, aber lebendigen Rolle ist der VDI das Zuhause aller technisch inspirierten Menschen, die gemeinsam etwas bewegen wollen. Der VDI bündelt die Kompetenzen, die nötig sind, um die Welt von morgen zu gestalten. Die Vielfalt der aktiven Community sowie die Vielfalt seiner Angebote ist unvergleichlich. Als Vermittler zwischen Technik, Wirtschaft, Politik und Gesellschaft leistet er einen wichtigen Beitrag, um Fortschritt und Wohlstand zu sichern.

Ihre Aufgaben

- Du bist erste Ansprechperson für unsere Mitglieder und externe Kontaktpersonen sowie Schnittstelle zu allen Bereichen im VDI e.V.
- Durch Deine empathische und service- sowie lösungsorientierte Betreuung stellst Du die Mitgliederzufriedenheit sicher und baust diese weiter aus.
- Die Anfragen unserer Mitglieder betreust Du selbstständig und beweist Fingerspitzengefühl bei der Lösung auch kritischer Mitgliederanliegen.
- Du kommunizierst zielgruppengerecht über unsere Kontaktpunkte: Telefon, E-Mail, postalisch und künftig auch per Chat.
- Du bearbeitest alle administrativen Themen, die im Rahmen der Mitgliedschaft auftreten: Neuaufnahme von Mitgliedern, Pflege der Stammdaten, Einholung und Bearbeitung von Nachweisen (z.B. Bescheinigungen und Urkunden), Mahnungen, Änderungen der Mitgliedschaft, Beschwerden und Kündigungen.
- Du unterstützt unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess, um eine hohe Mitgliederzufriedenheit sicherzustellen.



Ihr Profil

- Du bringst eine erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung mit.
- Erste Berufserfahrung in einer ähnlichen Position ist wünschenswert.
- Du bringst sehr gute Kenntnisse der MS Office Anwendungen mit. Erste Erfahrung mit CRM-Systemen ist wünschenswert.
- Du hast Deutschkenntnisse auf Level C1. Englischkenntnisse sind von Vorteil.
- Sowohl mündlich als auch schriftlich kommunizierst Du über unsere verschiedenen Kanäle stets freundlich und auf Augenhöhe mit unseren Mitgliedern.
- Du begeisterst unsere Mitglieder durch Deine ausgeprägte Service- und Lösungsorientierung.
- Du gibst Dich nicht mit dem Status Quo zufrieden, sondern suchst und findest immer wieder Möglichkeiten unsere Prozesse und die Customer Journey zu optimieren und gibst uns neue Impulse.
- Veränderungen stehst Du positiv gegenüber und hast Spaß daran, neue Prozesse und neue Arbeitsweisen auszuprobieren.

Das bieten wir Ihnen

- Eine Unternehmenskultur, die geprägt ist von Wertschätzung, Zusammenhalt und Offenheit sowie flachen Hierarchien.
- Hohe Freiheitsgrade, Gestaltungsspielräume bei der Ausübung der Tätigkeit sowie Arbeiten in interdisziplinären Teams.
- Eine individuelle Einarbeitung und ein*en persönliche*n Mentor*in, welche*r Dich bei der persönlichen und fachlichen Eingewöhnung begleitet sowie eine gruppenweite Onboarding-Veranstaltung.
- 30 Tage Urlaub inklusive Betriebsferien an Brückentagen und zwischen Weihnachten und Neujahr sowie ein halber freier Tag am Geburtstag (wochentags)
- Wir sind für unsere Mitglieder von Montag bis Freitag von 08:00-17:00 Uhr erreichbar. Die Erreichbarkeit erfolgt in Absprache innerhalb des Teams und ermöglicht uns flexible Arbeitszeiten zwischen 06:00 und 22:00 Uhr bei einer wöchentlichen Arbeitszeit von 40 Stunden. Vereinbarkeit von Beruf und Familie: Möglichkeit, des mobilen Arbeitens und ein lösungsorientierter Umgang mit familiären Herausforderungen.
- Verkehrsgünstige Lage am Düsseldorfer Flughafen (Airport City) mit direkter Anbindung an den ÖPNV.

Mein Arbeitgeber

Interessiert? Dann klicke auf „[Online bewerben](#)“, Wir freuen uns auf Dich! Deine Ansprechpartnerin: Kerstin Serer Recruiting Tel.: 0211 6214-8615

