

Teamleiter Call Center (m/w/d)

(21/07/07)

Ort: Frankfurt am Main (Hessen) Kategorie: Kaufmännisch

Arbeitnehmerüberlassung

in **Frankfurt am Main**

Startdatum: sofort

Referenznummer: 885275/1

Ihre Aufgaben

- Koordinierung und Führung eines Teams (ca. 6-10 Mitarbeitende)
- Motivation, Coaching und Weiterentwicklung der Mitarbeitenden
- Unterstützung während der Einarbeitung
- Sicherstellung eines reibungslosen Tagesgeschäfts
- Überwachung von Servicekennzahlen (z.B. Erreichbarkeit, Bearbeitungszeiten, Servicequalität)
- Steuerung der Kapazitäten sowie Einsatzplanung innerhalb des Teams
- Übernahme und Steuerung des Eskalationsmanagements
- Sicherstellung der Einhaltung definierter Service- und Qualitätsstandards
- Ableitung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen
- Steuerung von Prozessen und Schnittstellen innerhalb der Serviceorganisation
- Mitwirkung bei der kontinuierlichen Optimierung von Serviceprozessen

Ihr Profil

- Erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung
- Erfahrung im Kundenservice oder im Callcenter Betrieb
- Erste Führungserfahrung ist von Vorteil
- Ausgeprägte Kommunikations- und Führungskompetenz sowie eine hohe Kunden- und Serviceorientierung
- Erfahrung im Umgang mit Ticketsystemen wünschenswert
- Sicherer Umgang mit MS Office
- Verständnis für Servicekennzahlen und Reporting
- Bereitschaft zum Arbeiten im Zeitrahmen von 06:00 Uhr bis 22:00 Uhr

Das bieten wir Ihnen

- Abwechslungsreiche Tätigkeit in einem renommierten Unternehmen
- Hohes Maß an Eigenverantwortung

Gehaltsinformationen

- Jahresgehalt ca. 40.000 – 42.000,-



Mein Arbeitgeber

Interessiert? Dann senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen an:

Sabrina Lüdtkke

HAYS AG

Aegidientorplatz 2a

30159 Hannover

T: +49 511 64641-0

E: sabrina.luedtke@hays.de

