LEITER OMNIKANAL-SERVICE (m/w/d)

PLANEN SIE IHRE ZUKUNFT MIT UNS!

Interesse geweckt? Dann bewerben Sie sich gerne bei uns!

Lebenslauf und Zeugnisse reichen im ersten Schritt - Anschreiben darf, muss aber nicht!

Was uns auszeichnet:

- Ein sicherer Arbeitsplatz mit vielfältigen und verantwortungsvollen Aufgaben
- Die Möglichkeit, den Aufbau der medialen Filiale mitzugestalten und voranzutreiben
- Eine leistungsgerechte Vergütung sowie betriebliche Altersversorgung
- Work-Life-Balance – 30 Urlaubstage + 24.12. und 31.12., gleitende Arbeitszeit sowie mobiles Arbeiten
- Persönliche als auch fachliche, bedarfs- und zielgerichtete Weiterbildungsmöglichkeiten

Ihre Aufgaben bei uns:

- Sie übernehmen die disziplinarische, fachliche und organisatorische Leitung eines Teams
- Sie unterstützen und gestalten die Weiterentwicklung Ihres Teams von einem reinen KundenServiceCenter hin zu einem DigitalenBeratungsTeam
- Sie fördern und entwickeln Ihre Mitarbeitenden stärkenorientiert und steuern selbstorganisiert Ihr Team, um ein einzigartiges Serviceerlebnis für unsere Kunden sicherzustellen
- Sie managen die Performance Ihres Teams unter Berücksichtigung von Produktivitäts- und Qualitätszielen
- Sie entwickeln gemeinsam mit der Bereichsleitung Ideen für die Optimierung unserer Arbeitsabläufe
- Sie übernehmen anspruchsvolle Anrufe, sowie Kundenbeschwerden und wandeln diese in erstklassige Kundenerlebnisse um
- Sie unterstützen in technischen, ablauforientierten und fachlichen Projekten

Das bringen Sie mit:

- Die Basis Ihres Erfolges ist eine Bankausbildung oder eine vergleichbare Qualifikation
- Erste Berufserfahrung in der Leitung von Kundenservice- oder Call-Centerteams bzw. im Customer-Helpdesk (First-, Second- und Third-Level)
- Sie haben mehrjährige Erfahrung in der vertrauensvollen Führung von Mitarbeitern
- Sie sind ein Kommunikationsprofi, begreifen Fehler als Chance zur Verbesserung und leben eine agile Arbeitsweise vor
- Sie bringen analytische Fähigkeiten, eine prozessorientierte Denkweise mit und zeichnen sich durch sicheres Entscheidungsverhalten aus
- Sie haben Durchsetzungsvermögen und Verhandlungsgeschick, agieren kundenzentriert, serviceorientiert und stellen sich gerne neuen Herausforderungen
- Agree21-Kenntnisse und dem BankingWorkSpace der Atruvia sind wünschenswert
- Lust, Verantwortung für ein dynamisches Team zu übernehmen und eigenständig die Prozesse des Kundenservice in Zusammenarbeit mit den verschiedenen Schnittstellen und der IT voranzubringen
- Lust, im Omnichannel-Handel neue Wege zu finden und Chancen zu ergreifen
- Die Fähigkeit, ins kalte Wasser zu springen und mit neuen Ideen wieder aufzutauchen

Wir freuen uns über Ihre Bewerbung bitte ausschließlich über das Online-Bewerberportal auf unserer Website:

<https://www.bensbergerbank.de/wir-fuer-sie>

Für erste Fragen steht Ihnen Frau Claudia Ströder unter der Rufnummer 02204 401 140 oder per E-Mail: Claudia.Stroeder@bensberger-bank.de gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf Sie!