

Volksbank Magdeburg eG Stellenbeschreibung

Allgemeine Informationen zur Stelle

Stellenbezeichnung	Servicefunktion KSC
Bereich	Privatkunden
Gruppe	KundenServiceCenter

Inhalte der Stelle

Ziel und Verantwortungsbereich der Stelle	Ziel der Stelle ist die Sicherstellung des Kundenservice und der Grundversorgung. Dabei ist sie verantwortlich für die reaktive, effiziente Abwicklung von Serviceanliegen der Kunden und unterstützt sie bei der digitalen Selbstbedienung. Sie erkennt Signale und leitet diese an den Fachbereich bzw. Berater weiter.
Kompetenzen	gem. Regelungen des Hauses
Fachaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunizieren über Telefon, Mail, Chat, elektronisches Postfach, VR Video Consult • Rückrufwünsche erfassen, Telefonate vermitteln und Informationen weitergeben • Beauskunftung von Informationen • Vereinbaren von Kundenterminen im In- und Outbound • fallabschließendes Erledigen von Servicewünschen und – aufträgen • Unterstützen der digitalen Selbstbedienung • Unterstützung/Ansprechpartner für die Kunden in den Servicecentern • aktives Wahrnehmen von Vertriebschancen durch Signalerkennung und Weiterleitung an Berater/Spezialisten • Kartenservice rund um die girocard • Support für Onlinebanking, VR-Banking- und VR-SecureGo-App, ggf. Weiterleitung an EBL oder ZV-Berater • Ändern von Kundendaten • Bearbeiten von Postrückläufern • Bearbeiten von Überweisungs- und Lastschriftrückrufen • Annahme und Weiterleitung von Störungsmeldungen jeglicher Art insbesondere SB-Technik