



Wir sind die Digital-Agentur für das Customer Journey Management in der Genossenschaftlichen Finanz-Gruppe. Wir arbeiten täglich daran, Menschen und Banken zusammenzubringen. Mit unserem Customer Journey Management unterstützen wir Genossenschaftsbanken dabei, Menschen über sämtliche digitale Kontaktpunkte gezielt zu erreichen. Damit schaffen wir ein maßgeschneidertes Kundenerlebnis, das unsere Banken erfolgreich macht.

Zur Verstärkung unseres Bereichs Customer Services suchen wir in Vollzeit zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen

Mitarbeiter (m/w/d) Customer Service

Ihre Aufgaben:

Bereit, die Portalwelt der Genossenschaftlichen FinanzGruppe mitzugestalten? Als Teil unseres Customer-Services-Teams betreuen Sie die Anliegen unserer Kundinnen und Kunden rund um die von uns bereitgestellten Plattformen im 1st-Level-Support. Ihr Einsatz trägt dazu bei, wie unsere Services erlebt werden und schafft so echte Mehrwerte.

- Ihr Fokus liegt insbesondere auf unserer etablierten Crowdfunding-Plattform „Viele schaffen mehr“ sowie auf einer neu einzuführenden Portal-Lösung aus dem Cooperative-Solutions-Segment. Sie beantworten hierzu Fragen, klären Anliegen und bieten zielgerichtete Unterstützung. Durch einen reibungslosen Support tragen Sie zur langfristigen Kundenzufriedenheit bei.
- Nutzerkonten, Projektdaten und spendenrelevante Inhalte pflegen und verwalten Sie. Dabei behalten Sie stets den Überblick und stellen sicher, dass alle Informationen korrekt, vollständig und aktuell verfügbar sind. Sie wirken auch an der redaktionellen Pflege unserer digitalen Hilfsmittel wie Handbücher mit, um verständliche und praxisnahe Unterstützung bieten zu können.
- Im Gespräch mit unseren Kundenbanken erkennen Sie Bedarfe und Potenziale, qualifizieren Leads und unterstützen das interne Sales-Team so dabei, passende Vertriebsmöglichkeiten systematisch zu erschließen.
- In strukturierten Onboarding-Formaten machen Sie die Kundenbanken mit unseren Plattformlösungen vertraut. Darüber hinaus wirken Sie gelegentlich an Online- und Vor-Ort-Veranstaltungen mit.

Das bringen Sie mit:

- Fachliche Kompetenz in kundennahem Support und digitaler Plattformbetreuung zeichnen Sie aus – idealerweise mit ersten Erfahrungen im E-Commerce, Service oder im Bankenumfeld. Ein sicherer Umgang mit digitalen Kommunikationswegen wie E-Mail, Webkonferenzen und Vorgangsmanagement-Systemen sorgt für ein strukturiertes und professionelles Arbeiten.
- Mit ausgeprägtem Einfühlungsvermögen, Kommunikationsstärke und analytischem Denken gelingt es Ihnen, Kundenbedarfe zu erkennen und passende Lösungen auf den Weg zu bringen. Ihre selbstständige Arbeitsweise und Ihr Gespür für zwischenmenschliche Dynamik stärken dabei die Zusammenarbeit mit unseren Kundinnen und Kunden.
- Grundlegendes technisches Verständnis und erste Erfahrungen mit Portalen oder webbasierten Tools sind vorhanden, ergänzt durch eine schnelle Auffassungsgabe, hohe Kooperationsfähigkeit und ausgeprägte Serviceorientierung. Kenntnisse zu Spendenmanagement, Vereinswesen oder bankbezogenen Prozessen sind ein zusätzliches Plus.
- Was Sie antreibt: Der Wunsch, mit digitalen Lösungen echten Mehrwert zu schaffen und sich dabei kontinuierlich weiterzuentwickeln.



**Wir machen Digital.
Erfolgreich.**

Das bieten wir Ihnen:

- Work-Life-Balance ist bei uns mehr als nur ein Wort: Wir fördern diese mit flexiblen Arbeitszeiten und Möglichkeiten zum mobilen Arbeiten.
- Rundum gut versorgt: Zusätzlich zu Ihrem Gehalt unterstützen wir Sie finanziell mit vermögenswirksamen Leistungen, einer Gruppenunfallversicherung, einer betrieblichen Krankenzusatzversicherung sowie einer betrieblichen Altersvorsorge.
- Top-Betriebsklima: Unsere Zusammenarbeit ist eine Wir-Kultur – regelmäßige Teamevents, bereichsübergreifende Austauschmeetings sowie ein wertschätzender Umgang mit allen Kolleginnen und Kollegen sind für uns selbstverständlich.
- Mit öffentlichen Verkehrsmitteln sind wir optimal erreichbar und das Deutschland-Ticket bieten wir Ihnen für 15 Euro an. Auch die Anschlussstelle zur Autobahn liegt direkt vor unserer Tür. Kostenfreie Parkmöglichkeiten sind fußläufig erreichbar.
- New Work à la VR-NetWorld: Wir fördern Ihre Kreativität mit einer modernen Arbeitsumgebung und entsprechender technischer Ausstattung. Wir greifen neue Entwicklungen auf – zurzeit setzen wir uns intensiv mit KI auseinander. So ist zum Beispiel diese Stellenanzeige mit Hilfe von KI entstanden. Darüber hinaus bieten wir ein betriebliches Gesundheitsmanagement.

Lust, die Genossenschaftsbanken voranzubringen? Dann senden Sie uns Ihre Bewerbungsunterlagen inklusive Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins über unser Bewerbungsformular auf vr-networld.de/job-customer-services (unten rechts „Jetzt hier bewerben“-Button).

Fragen zur ausgeschriebenen Position beantworten wir Ihnen gern per E-Mail (s. Webseite).

Gehaltsspanne für diese Stelle: 38.000 – 45.000 EUR für Customer-Service-Mitarbeiterin oder -Mitarbeiter im 1st-Level im genannten Aufgabenbereich – abhängig von diversen Faktoren (Qualifikation, Erfahrung, Detail-Aufgaben, etc.).

VR-NetWorld GmbH
Personalabteilung
Graurheindorfer Straße 149 a
53117 Bonn