

<b>Stellenbezeichnung: Mitarbeiter Service Springer</b>
<b>Funktion/Bereich: Privatkunden</b>
<b>Führungskraft: Teamleitung Service</b>

<b>Kernmerkmale</b>
<p>Das Ziel der Stelle Service Springer ist die freundliche, bedarfsgerechte, serviceorientierte Bedienung unserer Kunden und Mitglieder sowie die Versorgung mit standardisierten Dienstleistungen. Gleichzeitig wird die Kundenbindung und Kundenzufriedenheit gesteigert.</p> <p>Die Stelle ist in wechselnden Filialstandorten erster Kontaktpunkt unserer Kunden und fungiert als Bindeglied zu den passenden Spezialisten. Die geschäftspolitische und strategische Ausrichtung der Bank sowie auch Risiko- und Ertragsgesichtspunkte werden berücksichtigt.</p> <p>Ein weiteres Aufgabenfeld ist die vertriebliche Unterstützung der Privatkundenberatung und -betreuung.</p>

<b>Aufgaben</b>
<b>Überfachliche Aufgaben / ggf. Leitungsaufgaben</b>
<b>Qualitätsmanagement</b>
Einhaltung der definierten Qualitätsstandards
Mitwirkung im Rahmen des Beschwerdemanagements (inkl. Stellungnahme ggü. der Beschwerdemanagement-Funktion)
Erkennen von Optimierungspotenzial im Rahmen der zugeordneten Aufgaben und Weiterleitung an die Leitungsfunktion
Aktive Mitarbeit im kontinuierlichen Verbesserungsprozess
<b>Kommunikation</b>
Repräsentatives Auftreten und Verhalten in der Öffentlichkeit
Repräsentation der Bank in der Öffentlichkeit
Zusammenarbeit mit anderen Funktionsbereichen bzw. mit Dritten
Information der internen Funktionsträger über fachliche/nicht-fachliche Neuerungen
Aktive Bewerbung der Genossenschaftsbank und der genossenschaftlichen Werte als Markenbotschafter
Teilnahme und Mitwirkung an funktions- und branchenspezifischen Fach- und Netzwerkveranstaltungen und/ oder Kundenveranstaltungen
<b>Nachhaltigkeitsmanagement</b>
Unterstützung des nachhaltigen Wandels der Bank im Rahmen der Kompetenzen durch einen aktiven Beitrag zur Erreichung der Nachhaltigkeitsambition auf Gesamtbankebene
Kompetenzaufbau zu ESG und genossenschaftlichen Werten durch Teilnahme an entsprechenden Schulungen bzw. E-Learnings
<b>Funktionsspezifische Fachaufgaben</b>
<b>Kundenservice</b>
Mitwirkung bei der (Weiter-) Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur Erhöhung der Mitglieder- und Kundenzufriedenheit
Durchführen von Serviceleistungen, z.B. im Bar- und Unbarverkehr
Wahrnehmung von Routineaufgaben im Kundenverkehr über die zugeordneten Vertriebskanäle
Herstellung und Aufrechterhaltung der Dienstleistungs- und Serviceorientierung im Vertrieb
Terminvereinbarungen, ggf. auch für Dritte
Unterstützung der Kunden in der Nutzung des digital-persönlichen und digitalen Bankings
Durchführung von Kundenbindungsaufgaben, Revitalisierung ruhender Kundenbeziehung und Kundenrückgewinnung

reaktive, schnelle und effiziente Abwicklung von Serviceprozessen und Sicherstellung der definierten Standards
Einsetzbarkeit in allen Filialstandorten der Bank
Signalerkennung und -weiterleitung bezüglich einer Einordnung des Kunden in ein neues Zielgruppensegment (gem. definiertem Potenzial)
<b>Vertrieb</b>
Aktive Kundenansprache und ggf. Überleitung in die Beratung/Betreuung
Bedarfsgerechter Vertrieb der für das Kundensegment definierten Produkte im Rahmen der definierten Kompetenzen
Erkennen von Kundenbedarfen und Wahrnehmung von Vertriebschancen sowie Cross-Selling-Ansätzen und entspr. Signalweiterleitung an zuständige Funktionsträger (Erster Ansprechpartner für den Kunden)
Information der Kunden in Fragen des Einsatzes elektronischer/ digitaler Bankdienstleistungen gemäß der Richtlinien und Programme der genossenschaftliche FinanzGruppe
Erfassung von Kundenkontakten entsprechend der Richtlinien der Bank
<b>Marktnahe Sachbearbeitung</b>
Durchführung von beratungsnahen Tätigkeiten
Disposition innerhalb der definierten Kompetenzen
Administrative Aufgaben im Zusammenhang mit der Kundenbestandspflege in den (juristischen) IT-Systemen
Verwaltung und Bestandshaltung der Zahlungsmittel unter Beachtung des Internen Kontrollsystems
<b>Datenanalyse und Datenaufbereitung (Smart Data)</b>
Mitwirkung bei der Datenpflege und Sicherstellung der Datenqualität, Verständnis für datengetriebene Entscheidungen

<b>Legende: Ausprägungen für Wissen - Fachkenntnisse</b>
<p>1 = Grundlagenwissen          beinhaltet das Kennen der relevanten Begrifflichkeiten auch über den eigenen Aufgabenbereich hinaus und das Verstehen grundlegender und übergreifender Zusammenhänge der Stelleninhaber ist informiert bzw. weiß, worum es geht</p> <p>2 = Anwendungswissen          beinhaltet ein fundiertes Wissen und Verstehen im eigenen Aufgabenbereich und die Befähigung, das Fachwissen bei konkreten rollenbezogenen Aufgaben anzuwenden der Stelleninhaber kennt sich in seinem Bereich aus bzw. kann mit dem Bereich umgehen</p> <p>3 = Expertenwissen          beinhaltet die vollständige Beherrschung des eigenen Aufgabengebietes und die Befähigung zum Analysieren und Problematisieren der Thematik der Stelleninhaber ist in seinem Bereich spezialisiert bzw. dient anderen in diesem Bereich als Experte</p>

Wissen - Fachkenntnisse	Ausprägung		
	1	2	3
<b>Bankwirtschaft</b>			
6 - Funktionsbezogene Kenntnisse zum Vertrieb im Finanzmarkt	X		
7 - Funktionsbezogene Kenntnisse zum Genossenschaftswesen		X	
8 - Funktionsbezogene Kenntnisse zum genossenschaftlichen Vertrieb		X	
9 - Funktionsbezogene Kenntnisse des Instituts		X	
10 - Funktionsbezogene Kenntnisse der Aktiv-Leistungen des Instituts	X		
11 - Funktionsbezogene Kenntnisse der Passiv-Leistungen des Instituts	X		
12 - Funktionsbezogene Kenntnisse weiterer Leistungen		X	

<b>Recht</b>			
14 - Funktionsbezogene Kenntnisse des Bankenrechts	X		
15 - Funktionsbezogene Kenntnisse des Steuerrechts	X		
<b>Personal und Interaktion</b>			
18 - Funktionsbezogene Kenntnisse der Interaktion und Kommunikation			X
<b>IT</b>			
19 - Funktionsbezogene Kenntnisse der IT		X	

**Legende: Ausprägungen für Können - Personale Kompetenzen**

1 = sehr gering ausgeprägt  
 6 = sehr stark ausgeprägt

<b>Können - Personale Kompetenzen</b>						
	<b>Ausprägung</b>					
	1	2	3	4	5	6
<b>Genossenschaftlich</b>						
1 - Mitglieder und Kundenorientierung						X
2 - Beziehungsmanagement			X			
3 - Kooperationsstärke					X	
<b>Zukunft</b>						
4 - Strategisches Denken und Handeln	X					
5 - Lösungsorientierung			X			
6 - Entscheidungsstärke		X				
<b>Gestalten</b>						
8 - Überzeugungsstärke			X			
9 - Selbstmanagement					X	
10 - Konfliktmanagement			X			
11 - Mediale Kommunikationsstärke					X	

**Unsere Werte**

Die Basis für unser tägliches Handeln bilden folgende Werte:

- Gemeinschaft
- Verantwortung
- Respekt
- Vertrauen
- Mitgestaltung
- Fairness
- Loyalität
- Nachhaltigkeit
- Transparenz
- Menschlichkeit
- Beständigkeit

**Kompetenzen / Vollmachten**

Berechtigungen entsprechend der Definitionen im Unternehmenshandbuch [UHB]:

- Allgemeine Kompetenzen
- Beraten / Handeln von Produkten der Bank
- Kreditkompetenzen
- Unterschriftenabgabe und Handzeichen

Die Kompetenzen gelten nur für die Aufgabenerledigung im Rahmen des jeweils übertragenen Aufgabenbereiches und des üblichen Geschäftes.

Übertragene Kompetenzen dürfen nicht vollständig, in Teilen oder als Untervollmacht an andere Mitarbeiter weitergegeben oder rückübertragen werden.

Entsprechend einer 'Kompetenzdefinition' erteilte Kompetenzen sind für den Stelleninhaber in dem EDV-Programm Lotus-Notes unter Organisation einsehbar und ausdrückbar. Diese besondere Verfügbarkeit schränkt die rechtliche Gültigkeit der Kompetenzen nicht ein. Die übertragenen Kompetenzen gelten für die Stellvertretung. Weitere Kompetenzen sind nicht erteilt.

Datum	
Erstellt: 13.08.2024	Geändert: 13.08.2024