

Leitung Kundenservice Call Center Wohnungswirtschaft Große Immobilien AG im Rheinland NRW - AT Vertrag

Das Wohnungsunternehmen als Arbeitgeber

Die angesehene große Wohnungsgesellschaft mit mehr als 100 Jahren Unternehmensgeschichte hat Ihren Sitz im Rheinland. Mit einer starken Präsenz in der Metropolregion bietet die Gesellschaft eine breite Palette von Dienstleistungen im Bereich Wohnimmobilien. Mitarbeiter:innen des Wohnungsunternehmens profitieren von einem verlässlichen Arbeitsumfeld und einer positiven Unternehmenskultur, die auf Teamarbeit und Professionalität setzt.

Ihr Arbeitsplatz als Abteilungsleiter Kundenservice Call Center

Die Wohnungsgesellschaft verfügt über einen sehr großen Wohnungsbestand, der bis dato durch dezentrale Mieterservice Büros vor Ort betreut wird. Die Gesellschaft hat sich zum Ziel gesetzt den Mieterservice und Kundenservice zu professionalisieren und hat eine neue Abteilung Call Center Mieterservice geschaffen. Diese Kundenservice Abteilung wird alle Inbound Calls und digitalen Anfragen zentral in einer neuen Service Struktur managen.

Aufgaben und Verantwortung

- Leitung und Entwicklung der neuen Abteilung Call Center Mieterservice
- Führung und Entwicklung der Teams Mieterservice und Kundenservice
- Sicherstellen einer effizienten und kundenorientierten telefonischen sowie digitalen Kommunikation mit den Mieter:innen
- Aufbau eines Call Center Controlling und etablieren von Service Level Agreements
- Etablieren eines professionellen Beschwerde- und Reklamationsmanagement zur Verbesserung der Mieterzufriedenheit
- Sicherstellen der effektiven und effizienten Zusammenarbeit mit allen technischen und kaufmännischen Diensten

Ausbildung und Qualifikation (m/w/d)

- Nachgewiesene Erfahrung in der Leitung eines Call Centers oder Kundenservice Centers
- Fundierte Kenntnisse in telefonischer und digitaler Kommunikation
- Vorzugsweise Berufserfahrung im Bereich Wohnungswirtschaft oder Immobilienmanagement
- Exzellente Führungsfähigkeiten und die Fähigkeit, ein Team zu motivieren und zu entwickeln
- Hohe Kundenorientierung und Kommunikationsfähigkeiten
- Organisationsgeschick und die Fähigkeit, Prioritäten zu setzen
- German language required: **C1 Level**

Vertragsangebot

- Einen außertariflich bezahlten unbefristeten Arbeitsvertrag in Vollzeit
- Eine herausfordernde Führungsaufgabe mit viel Gestaltungsspielraum
- Ein dynamisches und engagiertes Team
- Die Möglichkeit, die Mieterzufriedenheit in einem der bedeutendsten Wohnungsunternehmen im Rheinland zu beeinflussen
- Kontinuierliche berufliche Weiterentwicklung und Schulungen
- Eine langfristige Berufsperspektive mit betrieblicher Altersversorgung

Interesse an dieser Stelle?

Als Personalberater sind wir exklusiv mit der Betreuung dieses Stellenangebotes beauftragt. Interessiert? Dann senden Sie uns Ihren Lebenslauf und Ihr Motivationsschreiben als PDF an personalberatung@kontrast-gmbh.de. Wir melden uns bei Ihnen mit weiteren Details. Für Sie als Bewerber/in ist unsere Dienstleistung selbstverständlich kostenfrei!



Ihre Bewerbung bitte an personalberatung@kontrast-gmbh.de.
Kontrast Personalberatung GmbH • Banksstr 6 • 20097 Hamburg