



**Sie denken,  
Kommunikation sollte  
immer offen sein?  
Wir auch.**

## Sachbearbeiter Beschwerde- & Qualitätsmanagement (w|m|d)

📍 Penzing (Bayern)    📍 Einsatzort: Penzing    🏢 ADAC e.V.    ⚙️ Qualitätsmanagement, Prozessmanagement  
🕒 Vollzeit    ⚡ unbefristet

### Ihre Aufgaben

- ✓ Zu Ihren spannenden Aufgaben gehört die eigenständige Bearbeitung eingehender Beschwerden, einschließlich Wiedergutmachungen für die Pannenhilfe Inland und den Schlüsselnotdienst.
- ✓ Sie nehmen Beschwerden auf, erfassen relevanten Daten und beantworten die Anliegen telefonisch und schriftlich fallabschließend.
- ✓ Zudem holen Sie fachliche Stellungnahmen ein und leiten komplexere Fälle an den Second Level Support weiter.
- ✓ Ergänzend bearbeiten Sie Rezensionen zu unserer Pannenhilfe App.

### Ihr Profil

- ✓ Sie haben eine abgeschlossene Berufsausbildung und bringen Erfahrung im Beschwerdemanagement mit.
- ✓ Ihre Expertise in der telefonischen und schriftlichen Kundenbetreuung möchten Sie auch in Zukunft zielgerichtet einbringen.
- ✓ Neben fundierten Fachkenntnissen in MS Office (Outlook, Word, Excel, Teams) und einem sicheren Umgang mit CRM-Systemen, verfügen Sie über sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift.
- ✓ Sie zeichnen sich durch eine hohe Serviceorientierung, eine schnelle Auffassungsgabe und eine selbstständige, eigenverantwortliche Arbeitsweise aus.
- ✓ Eine hohe Bereitschaft zur Teamarbeit, um gemeinsame Ziele zu erreichen und sich gegenseitig zu unterstützen, ist für Sie selbstverständlich.

**Jetzt bewerben** unter [karriere.adac.de/j/14414](https://karriere.adac.de/j/14414)

### Ihr Kontakt

ADAC Bewerbermanagement

089 7676 4111

