



**Sie denken, ein Job sollte viele Facetten haben? Wir auch.**

## Teamleitung Callcenter (w/m/d)

📍 Frankfurt am Main (Hessen)

🏢 ADAC Hessen-Thüringen e.V.

🔧 Service, Vertrieb und Verkauf | Call-Center

🕒 Vollzeit

🕒 unbefristet

### Ihre Aufgaben

- ✓ Sie sind verantwortlich für die fachliche und disziplinarische Führung eines Callcenter-Teams von bis zu 12 Mitarbeitenden. Der Schwerpunkt liegt in der Inbound-Telefonie.
- ✓ Hierbei fällt insbesondere das Coaching des Teams sowie die individuelle Förderung und Qualifizierung der Mitarbeitenden in Ihren Verantwortungsbereich. Veränderungsprozesse haben Sie dabei immer im Blick.
- ✓ Sie gestalten zum einen teamübergreifende Prozesse und optimieren zum anderen teaminterne Prozesse.
- ✓ Die Gruppenplanung der Inbound-Gruppen unter Berücksichtigung der jeweiligen Qualifikation gehört zu Ihren täglichen Aufgaben. Dabei beachten Sie stets die definierten Service-Level. Auch das Erstellen von Forecasts und Reportings gehört zu Ihren Aufgaben.
- ✓ Sie sind weiterhin für die operative Intraday-Steuerung der Inbound-Erreichbarkeit verantwortlich.

### Ihr Profil

- ✓ Sie verfügen über eine abgeschlossene Ausbildung im Versicherungsbereich oder Erfahrung im Customer Service.
- ✓ Weiterhin haben sie einschlägige Erfahrung in der Personalführung sowie in der kundenorientierten Auftragsabwicklung. Insbesondere vergangene berufliche Stationen im Bereich der telefonischen Kundenbetreuung und der Multichannel-Kommunikation sind von Vorteil.
- ✓ Sie zeichnen sich durch eine ausgeprägte vertriebs- und kundenorientierte Denkweise sowie ein sehr gutes Zahlenverständnis aus.
- ✓ Eine ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit sowie Teamgeist sind für Sie in allen Handlungs- und Projektabläufen selbstverständlich.
- ✓ Strukturiertes und prozessorientiertes Arbeiten sowie zuverlässiges und lösungsorientiertes Handeln bestimmen Ihren Arbeitsalltag.
- ✓ Sie weisen sehr gute Kenntnisse der MS Office Produkte, insbesondere Excel auf.

**Jetzt bewerben** unter [karriere.adac.de/j/13022](https://karriere.adac.de/j/13022)

### Ihr Kontakt

Kirsten Burkardt

069 6607 8114

**ADAC**