

## Zielsetzung

Durch guten Service Geschäftsverbindungen festigen und den Vertriebs Erfolg positiv beeinflussen. Sachverhalte eigenständig erkennen und umfassend lösen. Prozessoptimierungen aktiv fördern. Mit Erfolg Kunden und Nichtkunden aktiv beraten, ggf. akquirieren.

## Fachaufgaben

- 1 Zugeordnete Kunden über die zugewiesene Produktpalette effizient und standardisiert durch Einsatz der vertriebsrelevanten EDV-Systeme beraten. Hierbei im Wege von dauerhaften Cross-Selling-Aktivitäten überzeugende Leistungsangebote für den Kunden erarbeiten und erfolgreich verkaufen. Bei Bedarf Spezialisten hinzuziehen.
- 2 Eingehende Anfragen -First Level-
  - 2.1 Telefonisch oder über andere Kanäle erteilte Kundenaufträge bzw. Anfragen entgegennehmen und finalisieren.
  - 2.2 Aufträge und Anfragen bearbeiten bzw. weiterleiten.
  - 2.3 Produkte aus dem standardisierten Portfolio, ausgenommen Produkte die dem WpHG unterliegen, aktiv anbieten und Auskünfte erteilen.
  - 2.4 Kundengesprächsinformationen und -ergebnisse vollständig dokumentieren und erforderlichenfalls an zuständige Bereiche weiterleiten.
  - 2.5 Aktiv daran mitwirken die Fallabschlussquote zu steigern und Cross-Selling zu leben.
- 3 Potenziale erkennen und die Überleitung von Kunden in zuständige Bereiche bzw. zu Kooperations- und Netzwerkpartnern entsprechend der Segmentierungskriterien begleiten.
- 4 Entscheidungen im Rahmen der erteilten Kompetenz verantwortungsvoll treffen bzw. bei Außerkompetenz vom Kompetenzträger einholen.
- 5 Serviceleistungen für den Kunden erbringen, z.B. Reklamationen aufnehmen und sachgerecht klären bzw. weiterleiten.
- 6 Ausgehende Anrufe (Outbound)  
Kunden im Rahmen von Sonderaktionen ansprechen.

Weiterführende Links:

[Merkblatt zur Stellenbeschreibung](#)