

Zu besetzen ist in der Hauptabteilung Vertrieb Privatkunden (Gruppe CDM) im Rahmen einer Elternzeitvertretung, befristet für 2 Jahre, zum nächstmöglichen Zeitpunkt die Position:

Kundenberater Beschwerdemanagement (m/w/d)

Aufgabenschwerpunkte:

- Bearbeitung von qualifizierten Beschwerden im Kundenservice einschl. Beschwerden an die Geschäftsführung, Anfragen der Schlichtungsstelle und rückgesteuerter Beschwerden des externen Dienstleisters
- Erstellung von Argumentationshilfen für die allgemeine Beschwerdebearbeitung, Analyse der Beschwerdegründe und Erarbeitung von Vorschlägen für die Vermeidung von Beschwerden
- schriftliche, persönliche oder telefonische Kontaktaufnahme sowie Veranlassung des Vertragsabschlusses mit dem neuen Vertragspartner bei der Beschwerdebearbeitung einschließlich:
- Pflege von Stamm- und Abrechnungsdaten,
- Durchführen von Rechnungslegungen, Rechnungsprüfungen, Rechnungskorrekturen und Abschlagsplanänderungen sowie
- Erstellen und Abstimmen von Zahlungsvereinbarungen und
- Kulanzzahlungen
- Erstellung von Statistiken
- Mitwirken bei der Sicherstellung der vorgegebenen Prozessabläufe, Festlegungen, Qualitätsstandards und Servicelevel im Aufgabengebiet
- Beherrschung und Mitwirkung bei der Optimierung aller in der Kundenbetreuung eingesetzten IT-Komponenten (SAP IS-U, elektronische Postverteilung, MS-Office-Paket, Onlineservice etc.)
- vertretungs- bzw. zeitweise Unterstützung in der telefonischen und schriftlichen Kundenberatung
- Sonderaufgaben

Fachliche Anforderungen:

- Berufsausbildung im kaufmännischen Bereich, vorzugsweise mit Zusatzqualifikation als Fachwirt
- umfangreiche Kenntnisse und mindestens 2-jährige Berufserfahrung in den Kundenserviceprozessen
- sichere Kenntnisse der einschlägigen gesetzlichen Regelungen
- umfassende EDV-Kenntnisse zur Erfüllung der genannten Aufgaben, insbesondere sehr gute SAP ISU und MS-Office-Kenntnisse

Persönlichkeitsanforderungen:

- sehr gute Kommunikationsfähigkeit
- hohe Zuverlässigkeit
- Arbeitseffizienz mit hoher Kundenorientierung
- Teamfähigkeit
- Belastbarkeit und Flexibilität
- gute Verkaufs- und Beratungskompetenz
- Veränderungsbereitschaft

Einstufung in Tariflohn-Vergütungsgruppe: G

Falls Sie an dieser Position interessiert sind, bewerben Sie sich bitte mit Ihren vollständigen Bewerbungsunterlagen bis zum 6. Mai 2024 in der Hauptabteilung Personal und Recht (Ansprechpartner: Andy Möhler).

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung! Weitere Informationen rund um das interne Bewerbungsverfahren erhalten Sie im Intranet unter:

[Link zu FAQ](#)

Link zum Weitersagen:

<https://www.mein-check-in.de/eins/position-284100>

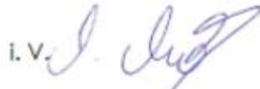
Diese Stelle ist Teil des Mitarbeiterempfehlungsprogrammes „Mitarbeiter werben Mitarbeiter“



Mitarbeiter werben Mitarbeiter

Chemnitz, 22. April 2024

ppa. 
Tino Mehhorn

i. V. 
Mario Munack


Betriebsrat

