



# Mitarbeiter im Kundenservice/Trainer (m/w/d) in Vollzeit

## Stellenbeschreibung

Kennziffer: 06/2019

Ausschreibung vom 23.07.2019

Das Deutsche Rote Kreuz Landesverband Berliner Rotes Kreuz sucht zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen

### **Mitarbeiter im Kundenservice/Trainer (m/w/d)** für das Berliner Kundenservicecenter in Vollzeit (40 Wochenstunden)

Wer wir sind:

Das DRK Kundenservicecenter (KSC) ist ein Call Center für hochwertige Inbound Telefonie, mit Sitz in Berlin Friedenau. Für unsere DRK Gliederungen und Leistungsbereiche wie bspw. Hausnotruf, Essen auf Rädern sowie Spenderservice empfangen wir Anrufe, um sie zu bearbeiten oder weiterzuvermitteln.

Ihr Aufgabengebiet:

- Annahme, Auskunftserteilung und Weitervermittlung eingehender Anrufe für den DRK-Landesverband Berliner Rotes Kreuz
- Telefonische/r Beratung/Verkauf, aktive Kundenakquise und Kundenbetreuung (Inbound)
- Administrative Bearbeitung aller Prozesse im KSC einschließlich Datenführung aller kunden- und mandantenführenden Systeme
- Nachfassen von Interessenten und Terminplanung für den Außendienst (Installationstermine / Technikereinsätze) und Mitwirkung bei der Qualitätsentwicklung und -sicherung
- Idealerweise bringen Sie Erfahrungen im Kommunikationstraining mit: Entwicklung und Durchführung von Mitarbeiterschulungen, Side by Side Coachings der Mitarbeiter des Kundenservicecenters unter Berücksichtigung moderner Kommunikationstechniken

Ihr Profil:

- Sie haben ein gutes technisches Verständnis und Spaß im Umgang mit technischen Produkten, haben Spaß am Arbeiten im Team und überzeugen im Umgang mit älteren Menschen
- Sie beherrschen die deutsche Sprache (in Wort und Schrift), besitzen ein gutes Ausdrucksvermögen und denken planerisch, konzeptionell und kreativ
- Sie haben gute methodisch-didaktische Kenntnisse und verfügen über kommunikative und soziale Kompetenzen sowie Kooperationsfähigkeit
- Sie möchten maßgeblich an der Gestaltung und Weiterentwicklung unseres Kundenservicecenters mitwirken
- Sie identifizieren sich mit den Grundsätzen des DRK
- Sichere EDV-Kenntnisse (MS-Office-Paket und Anwenderprogramme für den Arbeitsbereich) runden Ihr



Profil ab

Wir bieten Ihnen:

- Ein interessantes und verantwortungsreiches Aufgabenfeld, ein aufgeschlossenes Team, die Möglichkeit zur Fort-Weiterbildung sowie eine leistungsgerechte Vergütung
- Flexible Arbeitszeiten und flache Hierarchien
- Pünktliche Lohnzahlung und eine feste Anstellung
- Ein modernes helles Büro in guter Lage

### **Kommen Sie in unser Team!**

Für uns zählen Ihre Stärken und Erfahrungen. Deshalb ist jeder, unabhängig von sonstigen Merkmalen wie z.B. Geschlecht, Herkunft und Abstammung oder einer eventuellen Behinderung, bei uns willkommen.

Bitte übersenden Sie uns Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen - bevorzugt über unser gesichertes Onlineformular (max. 3MB) - unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und Verfügbarkeit bis **spätestens 13.08.2019**.

Der Umwelt zuliebe und aus Gründen der Kostenersparnis verzichten Sie bitte bei der Einsendung Ihrer Unterlagen per Post auf Hüllen und Ordner und legen einen frankierten Rückumschlag bei.

### **Kontakt**

Arbeitgeber: DRK Landesverband Berliner Rotes Kreuz e.V.

Ort: Berlin

Ansprechpartner: DRK Landesverband Berliner Rotes Kreuz e.V. Personalverwaltung Frau Byk Bachestraße  
11 12161 Berlin

E-Mail: [bykm@drk-berlin.de](mailto:bykm@drk-berlin.de)

Veröffentlicht am: 23.07.2019