

Position: Coach Service- und Qualitätsmanagement/Stv. Leiter Kundenservice bei einem namhaften deutschen Versicherungsunternehmen

Projekt: CALC

Ihr Kontakt: Herr Klaus Baumeister (K.Baumeister@jobfinance.de)
Telefon: 06172/4904-16 bzw. 0170/8339333
Herr Roberto Adler (R.Adler@jobfinance.de)
Telefon: 06172/4904-31 bzw. 0172/6789023
Frau Dijana Burovic (D.Burovic@jobfinance.de)
Telefon: 06172/4904-22

Aktuelle Stellenangebote im Internet:

Eine Zusammenfassung aller zurzeit von uns bearbeiteten Projekte finden Sie auch im Internet auf WWW.JOBFINANCE.DE. Das Angebot gliedert sich in die Bereiche Banken, Versicherungen, Kapitalanlagegesellschaften, Leasing, Immobilien, Unternehmensberatungen, Finanzbereiche der Industrie und sonstige Finanzdienstleistungen.

Wir über uns:

Die Stephan Unternehmens- und Personalberatung GmbH ist seit über drei Jahrzehnten im Finanzdienstleistungsmarkt aktiv. Die kontinuierlich erfolgreiche Betätigung führte zur Auszeichnung als beste deutsche Personalberatung für Finanzdienstleistungen durch die englische Wirtschaftszeitschrift „The Economist“.



UNTERNEHMENS- UND POSITIONSBESCHREIBUNG

CALC

Coach Service- und Qualitätsmanagement/Stv. Leiter Kundenservice bei einem namhaften deutschen Versicherungsunternehmen

1. Die Aufgaben

Der bisher von den verschiedenen Versicherungssparten selbst organisierte Endkundenkontakt wird seit diesem Jahr von einem sich auf den Schaden- bzw. Kundenservice spezialisierten Bereich wahrgenommen. Der sowohl technisch als auch organisatorisch und personell neu aufgebaute Kundenservice dient dabei im Sinne eines 1st-Level-Bereiches als Tor zum Endkunden. Dort werden alle eingehenden telefonischen Anfragen zu Antrags- und Vertragsthemen im Rahmen des Zuständigkeitsbereiches sowie ausgewählte Geschäftsvorfälle für die Kompositsparten abgewickelt.

Das Team umfasst aktuell 13 Mitarbeiter. Der gesuchte Coach soll vorwiegend die ordnungsgemäße Umsetzung eines service- und qualitätsorientierten Endkundenservice in den Geschäftsfeldern Kraftfahrt, Privatschutz, Firmen Haftpflicht/Sach und Transport/ technische Versicherung gewährleisten. Darüber hinaus verantwortet er die dauerhafte Qualifizierung der Servicemitarbeiter und die Weiterentwicklung der Servicerichtlinien unter besonderer Berücksichtigung der Endkundenbedürfnisse. Die gesuchte Persönlichkeit fungiert zudem als Vertreter des Leiters Kundenservice.

Der Stelleninhaber hat weiterhin folgende wesentlichen Hauptaufgaben:

- Planung, Organisation und Durchführung einer kontinuierlichen Qualifizierung des Kundenservice durch geeignete on- und off-the-Job Maßnahmen
- Konzeption, Planung, Organisation und Durchführung eines kontinuierlichen Qualitätsmanagements für den Kundenservice



- Mitarbeit bei der Organisation der Arbeitsabläufe und Zuständigkeiten sowie bei der Steuerung und Koordinieren des Bearbeitens von Geschäftsvorfällen
- Mitarbeit bei der Definition, Kontrolle und Weiterentwicklung der Service Levels für den Endkundenservice
Mitarbeit bei der Erstellung und Weiterentwicklung des Projektportfolios Service
- Steuerung und Begleitung des Einarbeitungsprozesses von Mitarbeitern
- Konzeption, Planung, Organisation, Analyse und Durchführung der Auswertung von qualitätssichernden Maßnahmen
- Bedarfsweise Durchführung spartenübergreifender telefonischer Vertragserstbetreuung/Geschäftsvorfälle, z. B. in Stoßzeiten
- Durchführung von erforderlichen Abstimmungen mit dem Vorgesetzten und Übernahme von Sonderaufgaben sowie ggf. Mitwirkung in Projekten

2. Die Anforderungen

Gesucht wird eine unternehmerisch veranlagte, absolut kunden- und serviceorientiert denkende und handelnde Persönlichkeit mit spezifischer Coachingkompetenz, Erfahrung im Betrieb eines Kundenservicebereiches und idealerweise Kenntnisse der technischen als auch die fachlichen Standards.

Die Anforderungen im Detail:



- Mehrjährige Facherfahrung in vergleichbarer Position in einem Service-, Kunden- oder Call-Center eines Finanzdienstleistungsunternehmens - idealerweise in der Versicherungswirtschaft - oder einem anderen Unternehmen mit häufigem telefonischen Kundenkontakt
- Betriebswirtschaftliche Kenntnisse sowie tiefgehende Kenntnisse der technischen und qualitativen/quantitativen Anforderungen an ein modernes, endkundenorientiertes Servicecenter
- Kenntnisse der Annahmerichtlinien, Tarif-, Vertrags- und Bedingungswerke wären von Vorteil sind aber keine Bedingung
- Hohe Kunden- und Serviceorientierung sowie gute Kommunikations- und Kooperationsfähigkeiten
- Kenntnisse von Kommunikations- und Präsentationstechniken
- Erfahrungen im Projektmanagement wären wünschenswert
- Schnelle Auffassungsgabe und gutes Einfühlungsvermögen
- Motivationsfähigkeit und Teamorientierung sowie Flexibilität, Organisations- und Problemlösungsfähigkeit
- Eigeninitiative, Kreativität sowie Fähigkeit, unternehmerische Grundsätze umzusetzen ?
- Fähigkeit, Probleme zu analysieren und Entscheidungen herbeizuführen
- Beherrschen der gängigen PC- und Online-Anwendungen



3. Das Angebot

Dem unmittelbar an den Leiter Kundenservice berichtenden Stelleninhaber bieten sich beste Gestaltungsmöglichkeiten für eine sehr interessante, selbständige Arbeitsweise, verbunden mit großer Eigeninitiative und guten Perspektiven. Geboten werden darüber hinaus insbesondere:

- Anforderungsgerechte Vergütung
- Gute betriebliche Altersversorgung und Sozialleistungen

Alle Einzelheiten der Vertragsgestaltung können – fachliche und persönliche Übereinstimmung vorausgesetzt – im direkten Dialog mit dem Auftraggeber geregelt werden.

Das Angebot wendet sich gleichermaßen an Damen und Herren

4. Ihr nächster Schritt

Wir bitten um Ihre Nachricht nach Erhalt der Positionsbeschreibung, ob Sie dieses Angebot weiterverfolgen möchten, damit die weitere Vorgehensweise bzw. ein persönlicher Gesprächstermin abgestimmt werden kann. Bitte senden Sie uns Ihre aussagekräftigen Unterlagen - gerne auch per E-Mail - zu. Die Vertraulichkeit Ihrer Kontaktaufnahme wird garantiert.

Im Rahmen der Projektbearbeitung haben wir Ihre Daten gespeichert, auch um Sie zukünftig bei interessanten Personalberatungsaufträgen ansprechen zu können. Außer in dem Projekt, zu dem wir mit Ihnen in Kontakt stehen, werden wir über Ihre Daten nicht bzw. nur mit Ihrer vorherigen Zustimmung verfügen

