

Position: Leiter Kundenservice bei einer namhaften deutschen privaten Krankenversicherung, Standort: Nordrhein-Westfalen

Projekt: CHKS

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“.



POSITIONSBESCHREIBUNG

CHKS

**Leiter Kundenservice bei einer namhaften deutschen privaten Krankenversicherung,
Standort: Nordrhein-Westfalen**

1. Die Aufgaben

Im Rahmen einer altersbedingten Nachfolge suchen wir den Leiter Kundenservice für den regionalen Standort in NRW, zuständig für KV-Leistungsgeschäftsvorfälle (Telefonie und Schriftgut), der folgende weitere wesentliche Aufgaben hat:

- Zielorientierte, zeit- und situationsgerechte Führung und Förderung der unterstellten fünf Führungskräfte und ca. 70 Mitarbeiter, insbesondere unter Einsatz der zur Verfügung gestellten operativen Steuerungsinstrumente
- Laufende Analyse der Organisation und der Arbeitssituation im eigenen Zuständigkeitsbereiches sowie permanente Optimierung der Arbeitsabläufe vor Ort
- Mitwirkung an der Definition, Kontrolle und Weiterentwicklung des Kundenservice
- Ständige Beobachtung der Leistungsfaktoren Wirtschaftlichkeit und Qualität unter Effizienzgesichtspunkten im Sinne bestmöglicher Kundenorientierung
- Sicherstellung der laufenden fachlichen und methodischen Qualifizierung der Führungskräfte und Sachbearbeiter
- Vertretung der Geschäftsleitung am regionalen Standort und Ansprechpartner des örtlichen Betriebsrates
- Leitung der allgemeinen Verwaltung (Raum-/Büroorganisation) zur Sicherstellung des laufenden Betriebes am Standort

- Mitwirkung und ggf. Leitung von Projekten/Teilprojekten

2. Die Anforderungen

Gesucht wird eine unternehmerisch veranlagte, absolut kundenorientiert denkende und handelnde Persönlichkeit mit spezifischer Fachkompetenz im Bereich Endkundenservice, sowie eine souverän, selbständig und durchsetzungsstark agierende Führungskraft. Die Anforderungen im Detail:

- Adäquates Studium oder solide kaufmännische Ausbildung, vorzugsweise zum Versicherungskaufmann, möglichst ergänzt um eine spezifische Weiterbildung
- Mehrjährige Fach- und Führungserfahrung in vergleichbarer Position oder als Stellvertreter in der zweiten Ebene in einem Service-, Kunden- oder Call-Center eines Finanzdienstleistungsunternehmens - idealerweise in der Versicherungswirtschaft - oder einem anderen Unternehmen mit häufigen telefonischen Kundenkontakten
- Teamfähigkeit, ausgeprägte Führungs- und Motivationsstärke sowie soziale Kompetenz und idealerweise Coaching-Erfahrung sowie Erfahrung in der operativen Steuerung von Einheiten
- Fähigkeit Arbeitsprozesse zu analysieren und optimal zu organisieren bzw. zu strukturieren
- Problemlösungskompetenz und die Fähigkeit, strategische Entscheidungen zu treffen
- Sicheres Auftreten, hohe Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft sowie die Fähigkeit, komplexe Sachverhalte verständlich und überzeugend darzustellen
- Flexibilität und Beharrlichkeit sowie absolute Kunden- und Qualitätsorientierung



- Zielstrebigkeit und ausgeprägte Eigeninitiative
- Hohe Belastbarkeit, Verhandlungsgeschick und Durchsetzungsstärke
- Interesse an neuer Technik und Technologie sowie permanente Prüfung der Nutzungsmöglichkeiten
- Sicherheit im Umgang mit MS Office-Produkten und gängiger spezifischer Software

3. Das Angebot

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

- Anforderungsgerechte, in Teilen variable 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 an Personen jeden Geschlechts (m/w/d).

5. Ihr nächster Schritt

Sollten Sie uns auf Basis der Informationen der Positionsbeschreibung Unterlagen zur Verfügung stellen, damit wir diese innerhalb des Projektes zielgerichtet bearbeiten können, nehmen Sie bitte in jeglicher Korrespondenz Bezug zur entsprechenden Positionsbeschreibung und willigen Sie bitte zum Schutz ihrer Daten folgender Einverständniserklärung zu:

„Hiermit willige ich ein, dass die Stephan Unternehmens- und Personalberatung GmbH meine Daten für inhaltlich zweckgebundene, und meinem Profil entsprechende, aktuelle und zukünftige Projekte und Projektinformationen speichert und nutzt. Dieses beinhaltet unter Umständen auch eine zielgerichtete und projektbezogene Weitergabe meiner personenbezogenen Daten an Mandanten der Stephan Unternehmens- und Personalberatung GmbH. Meine Daten werden ausschließlich in diesem Zusammenhang verwendet. Gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO kann ich die einmal erteilte Einwilligung gegenüber der Stephan Unternehmens- und Personalberatung GmbH jederzeit widerrufen. Dies hat zur Folge, dass die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruhte, für die Zukunft nicht mehr weitergeführt werden darf.“

