

**BEI KUNDEN: EMPATHISCH
IM TEAM: HILFSBEREIT
FÜR UNS: PERFEKT**

TEAMLEITER/IN KONTAKTCENTER (M/W/D)

Die Stelle ist vorerst auf ein Jahr befristet – wir streben aber immer eine Übernahme an.

Im Kundenservice bist du eine Schlüsselfigur für unsere Arbeit. Mit Empathie und smarten Ideen sorgst du in einem motivierten Team dafür, dass unsere Kund/innen jeden Tag noch ein Stückchen zufriedener werden.

Wir, die ista Customer Service GmbH, agieren als interner Dienstleister für das Unternehmen ista SE. Als Kompetenzzentrum für Kundenservice kümmern wir uns um Anfragen rund um ista Produkte und Services.

Wir leben eine familiäre Unternehmenskultur mit starken Werten, **in einem bunten Team aus Branchenkennern und Quereinsteigern.**

Bei uns können deine Ideen viel bewegen. Bewirb dich jetzt beim ista Customer Service am **Standort Leipzig** als: **Teamleiter/in KontaktCenter (M/W/D)**

Deine zukünftigen Aufgaben

- Du verantwortest die Kontrolle und Sicherung aller operativen Standards eines Teams im Kundensupport.
- Die Umsetzung von Vorgaben und Prozessen sowie entsprechende Rückmeldungen an deine Führungskraft obliegen dir. Dabei stehst du immer in Abstimmung mit zentralen Fachbereichen.
- Eine Personaleinsatzplanung sowie ein zielorientierter Einsatz von Mitarbeitern liegen in deiner Verantwortung.
- In die Führungsaufgaben fällt ebenfalls die Analyse und Aufbereitung steuerungsrelevanter Kennzahlen.
- Wir arbeiten intensiv mit unseren Kunden, daher sollte dein Fokus auf der Umsetzung kundensichernder und qualitätssteigernder Maßnahmen liegen. Eine lösungsorientierte Kundenkorrespondenz ist dabei ein wesentlicher Bestandteil.
- Du übernimmst die fachliche und disziplinarische Führung eines Teams.

- Du kümmerst dich um die Mitarbeiterförderung sowie Teambuilding- und Entwicklung.

Das bringst du mit

- Abgeschlossene Berufsausbildung idealerweise im kaufmännischen Bereich und mehrjährige Berufserfahrung.
- Oder du hast Lust auf einen Quereinstieg in ein neues Berufsfeld.
- Führungserfahrung solltest du bereits gesammelt haben.
- Mit gängigen Programmen wie MS-Office gehst du sicher um.
- Du bist kommunikativ, bringst viel Engagement mit und besitzt eine hohe Eigeninitiative
- Du triffst gerne Entscheidungen im Sinne des Unternehmens, deines Teams und dem Kunden.
- Mitarbeiter, bei Ihrer täglichen Arbeit zu motivieren liegt dir.
- Du hast die Bereitschaft, im Abstand von einigen Wochen, auch mal Dienste bis 17 Uhr, 20 Uhr oder am Samstag zu übernehmen. Bei der Planung werden deine Wünsche berücksichtigt.

So unterstützen wir dich

- Wir bieten dir eine umfassende Einarbeitung, um nötiges Fachwissen zu vermitteln.
- Uns ist ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Privatleben und Beruflichem wichtig. Deshalb ermöglichen wir dir, deine Schichten flexibel einzuteilen.
- Bei uns bekommst du Tarifgehalt und 30 Tage Urlaub.
- Wir leben eine offene und familiäre Unternehmenskultur mit Kommunikation auf Augenhöhe.
- Unser Standort hat eine direkte Autobahnanbindung, kostenlose Parkplätze und ÖPNV-Anschluss.

Sende uns deine Unterlagen bitte ausschließlich über unser Online-Portal. Falls du noch Fragen hast, kontaktiere uns gerne telefonisch: +49 (0) 341 55003-305

ista Customer Service GmbH
Recruiting Daniel Simmen / Kevin Schubel
Walter-Köhn-Str. 4d | 04356 Leipzig

**Bewirb dich jetzt als
Teamleiter/in
KontaktCenter m/w/d
am Standort Leipzig**