



WIR MACHEN CHANCEN.
Einsteigen mit Perspektive.

Telefonserviceberater/-in (m/w/d)

Der Arbeitsmarkt bewegt sich jeden Tag, wir bewegen mit – das ist unsere Verantwortung. Trends erkennen, mit Kolleginnen und Kollegen, Unternehmen und Politik die Initiative ergreifen und das Wichtigste: Menschen beruflich weiterbringen und unterstützen. Werden auch Sie Teil des größten Netzwerkes am Arbeitsmarkt, der Bundesagentur für Arbeit. Wir bringen Menschen und Arbeit zusammen. Dafür vermitteln und beraten wir Arbeitsuchende, unterstützen Unternehmen bei der Personalsuche und erbringen viele weitere Leistungen.

Werden auch Sie Teil des Teams und erbringen Sie eine abwechslungsreiche Dienstleistung mit telefonischem Kundenkontakt.

Ihre Aufgaben und Tätigkeiten:

- Sie nehmen eingehende Gespräche an (Inbound-Telefonie) und erteilen Auskünfte rund um die Themen Arbeits- und Ausbildungsplatzsuche, Arbeitslosigkeit sowie Antrags- und Leistungsangelegenheiten.
- Sie klären und bearbeiten abschließend Kundenanliegen (z.B. leistungsrechtliche Auskünfte).
- Ebenso übernehmen Sie administrative und organisatorische Angelegenheiten, wie die Aktualisierung von Datensätzen oder die Terminvergabe (z.B. zu einem Beratungsgespräch).
- Durch die Bearbeitung von eingehenden Anliegen über die Online-Kanäle der Bundesagentur für Arbeit (z.B. eService, Kontaktformular) tragen Sie wesentlich zu einem reibungslosen Arbeitsablauf bei.
- Sie rufen die Kundinnen und Kunden bei Rückfragen zu deren Anliegen oder auf Wunsch dieser an.

Sie bringen als Voraussetzung mit:

- eine abgeschlossene Berufsausbildung (idealerweise im kaufmännischen Bereich)
- alternativ einen mittleren Bildungsabschluss und eine mindestens zweijährige vergleichbare Berufserfahrung

Außerdem legen wir Wert auf:

- eine positive Grundeinstellung gegenüber allen Menschen
- Sicherheit im sprachlichen Ausdruck (in Wort und Schrift), hohe Kundenorientierung und Servicebereitschaft
- IT-Affinität bzw. die Bereitschaft, sich in neue IT-Verfahren einzuarbeiten

Wir bieten:

- eine strukturierte Einarbeitung unter kompetenter Begleitung von erfahrenen Fachkräften
- eine Bezahlung nach dem Tarifvertrag für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer
- die Zahlung weiterer Gehaltskomponenten (z.B. Jahressonderzahlung, ggf. zusätzliche monatliche Zulagen)
- flexible Arbeitszeitmodelle und eine zusätzliche betriebliche Altersvorsorge
- eine Personalpolitik, die die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben fördert und unterstützt.
- für Menschen mit Behinderungen die Gestaltung einer barrierefreien Arbeitsumgebung, damit sie ihre Kompetenzen optimal nutzen können.

Bewerbungen von Menschen mit Schwerbehinderung und ihnen gleichgestellte Menschen mit Behinderung sind ausdrücklich erwünscht.

