

23.08.2021 - IHK zu Lübeck

Teamleitung (m/w/d) Service-Center

 Vollzeit/Teilzeit: Vollzeit

 Wochenstunden: 40 Stunden

 Befristet: Nein

 Bewerbungsfrist: 19.09.2021

 Gewünschter Eintrittstermin: 01.12.2021  Einsatzorte: Lübeck

Bewerben Sie sich unter:

bewerbung@ihk-luebeck.de

Die Industrie- und Handelskammer zu Lübeck ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts und die Interessenvertretung der Wirtschaft in der stark wachsenden HanseBelt Region zwischen Ostsee und Hamburg. Wir betreuen ca. 65.000 Mitglieder und engagieren uns gemeinsam für die erfolgreiche Zukunft unserer Region.

Wir suchen zum 1.12.2021 eine Teamleitung (m/w/d) Service-Center mit einem Umfang von 40 Wochenstunden. Unser Service-Center ist die erste Anlaufstelle für Fragen unserer Mitgliedsunternehmen, der zahlreichen Auszubildenden sowie weiterer Partner der IHK. Bei komplexen Fragestellungen erfolgt eine zielgerichtete Weiterleitung in die Fachbereiche. Daneben bietet unser Service-Center weitere Dienstleistungen an, z. B. Informationen zur Unternehmensdatenbank, zur Digitalen Signatur oder zur Erstellung von Urkunden für Beschäftigte der Mitgliedsunternehmen. Eine freundliche Begrüßung unserer Gäste gehört selbstverständlich dazu.

Welche Aufgaben kommen auf Sie zu?

- Sie sind serviceorientierter erster Ansprechpartner für alle Belange der IHK zu Lübeck
- Sie übernehmen die fachliche und disziplinarische Führung eines kommunikationsstarken Teams
- Sie erarbeiten, überprüfen und optimieren (digitale) Arbeitsprozesse
- Sie analysieren die Performance des Service-Centers
- Sie erstellen aussagefähige Auswertungen und Reports
- Sie begleiten Beanstandungen / Beschwerden unserer Partner.

Was sollten Sie mitbringen?

- Sie haben ein abgeschlossenes Hochschul- oder Fachhochschulstudium. Alternativ verfügen Sie über eine abgeschlossene Ausbildung und eine Aufstiegsfortbildung
- Sie verfügen über mehrjährige Erfahrungen im Bereich Kundenservice/Service-Center
- Sie besitzen ein ausgeprägtes Führungsverständnis, mit Ihrer positiven Ausstrahlung motivieren, führen und entwickeln Sie Ihre Mitarbeiter
- Sie können sehr gute Kenntnisse über die Abläufe und Prozesse eines Service-Centers nachweisen
- Sie besitzen ein hohes Maß an Dienstleistungsorientierung, Einsatzbereitschaft, Begeisterungsfähigkeit und Kommunikationsstärke
- Ihre Problemlösungskompetenz und Organisationsfähigkeiten sind ausgesprochen gut
- Der Umgang mit MS-Office Produkten ist Ihnen bestens vertraut.

Was bieten wir Ihnen?

Wir bieten Ihnen eine abwechslungsreiche und verantwortungsvolle Tätigkeit in einem engagierten und kompetenten Team mit flexiblen Arbeitszeiten, moderner Arbeitsumgebung und umfangreichen Weiterbildungs-möglichkeiten. Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf unterstützen wir durch eine Kinder-Notfallbetreuung sowie eine Seniorenassistenz. Die gesetzlichen Bestimmungen des Schwerbehindertengesetzes und des Gleichstellungsgesetzes werden beachtet. Im Rahmen der beruflichen Gleichstellung von Frauen und Männern ist die Wahrnehmung der Aufgaben durch zwei Teilzeitstellengrundsätzlich möglich.

Möchten Sie unser Team verstärken?

Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung – bitte per E-Mail bis zum 19. September 2021 in einem pdf-Dokument mit Angabe Ihres frühesten Einstellungstermines sowie Ihrer Gehaltsvorstellung an: Industrie- und Handelskammer zu Lübeck, Grita Pohl, 23547 Lübeck, E-Mail: bewerbung@ihk-luebeck.de, Stichwort Teamleitung Service-Center.

Besuchen Sie uns auch auf unserer Homepage: www.ihk-schleswig-holstein.de