

# Abteilungsleiter Servicecenter (m/w/d)



Limburg | Vollzeit

## Ihr Aufgabengebiet

- Fachliche Führung des 20-köpfigen Customer Service Teams intern
- Verantwortung sowie stetige Weiterentwicklung & Optimierung der Customer Service Prozesse und Tools
- Verantwortung für die Personaleinsatzplanung
- Sicherstellung und Optimierung der CS relevanten KPIs wie z.B. Erreichbarkeit, Service Level, Conversion etc.
- Bearbeitung von Eskalationen und komplexen Kundenanfragen per Telefon & E-Mail
- Übernahme von Projekten zur Optimierung des Customer Services
- Verantwortung für die entsprechende Dokumentation im relevanten CRM-System
- Weiterentwicklung des Multi Channel Tools (Künstliche Intelligenz)
- Einführung neuer Kommunikationskanäle wie z.B. Chat, Whatsapp, etc.
- Zusammenarbeit mit externen Geschäftspartnern

## Ihr Profil

- Erfolgreich abgeschlossenes BWL-Studium oder erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung
- Mehrere Jahre Berufserfahrung in einer leitenden Position im Customer Service erforderlich, idealerweise im Versandhandel, E-Commerce oder Callcenter Branche
- Erfahrung in der Führung von Mitarbeitern
- Eine leidenschaftliche Serviceorientierung, welche Ihnen bei Ihren individuellen Entscheidungsfindungen hilft
- Eigenverantwortliche Lösungsfindungskompetenzen
- Verhandlungsgeschick mit Dienstleistern, Lieferanten und sonstigen Externen
- Sehr gute analytische Auffassungsgabe und Zahlenverständnis
- Hohe Servicebereitschaft und Gespür für Kundenbelange und Dringlichkeit
- Sehr gute Kenntnisse in der Anwendung des Office-Pakets

## Wir bieten Ihnen

- Kurze Entscheidungswege
- Interessante und abwechslungsreiche Tätigkeiten
- Eigenverantwortliches Handeln
- Ein freundliches Mitarbeiterteam
- Eine faire Vergütung
- Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Aufstiegschancen
- 30 Urlaubstage
- Kostenfreie Getränke und Parkplätze

Konnten wir Ihr Interesse wecken? Dann senden Sie bitte Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Nennung des frühestmöglichen **Eintrittstermins** und Ihrer **Gehaltsvorstellung** an [jobs@genius-germany.de](mailto:jobs@genius-germany.de).

## Ihre Ansprechpartnerin:

Genius GmbH  
Frau Silke Aßmann  
stellv. Personalleiterin  
Im Dachsstück 8  
65549 Limburg  
[jobs@genius-germany.de](mailto:jobs@genius-germany.de)