

## Ihr Aufgabengebiet

- Stetige Kontrolle und Verbesserung der quantitativen Leistungserbringung der externen Dienstleister
- Sicherstellung eines flexiblen Einsatzes von externen Dienstleistern
- Erster Ansprechpartner für quantitative und qualitative Belange im operativen Tagesgeschäft
- Identifizierung und Umsetzung von Optimierungspotentialen des Dienstleisters
- Sicherstellung der KPIs inkl. ihrer Transparenz
- Dokumentation aller relevanten Informationen sowie Sicherstellung von Standards (Berichtswesen, Ablagen, Reportings, etc.)
- Koordination von Maßnahmen zur Erreichung und Sicherstellung der Serviceziele (wie z.B. Erreichbarkeit / Conversion bei den Dienstleistern)
- Verantwortung von produktspezifischen Schulungen und fachliche Weiterentwicklung aller Dienstleister
- Bewertung der Kosten und Bepreisung der Customer Contact Center auf wirtschaftliche Aspekte und Rentabilität
- Bearbeitung von speziellen Themen in Projektarbeit

## Ihr Profil

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung und/oder abgeschlossenes Studium
- Betriebswirtschaftliches Verständnis sowie unternehmerisches Denken und Handeln
- Ausgeprägtes Call Center-Know how bzw. Kenntnisse der Call Center-Prozesse
- Erfahrung im Service- oder Projektmanagement eines Call Center-Dienstleisters, bzw. die Bereitschaft sich diese schnellstmöglich anzueignen
- Ausgeprägtes Analysevermögen, hohe Zahlenaffinität & gutes Prozess- bzw. technisches Verständnis
- Überzeugungsfähigkeit & Durchsetzungsvermögen
- Sicheres Auftreten sowie ausgeprägte Präsentations- & Kommunikationsstärke
- Sehr gute MS-Office-Kenntnisse, insbesondere Excel

## Wir bieten Ihnen

- kurze Entscheidungswege
- interessante und abwechslungsreiche Tätigkeiten
- eigenverantwortliches Handeln
- ein freundliches Mitarbeiterteam
- eine faire Vergütung
- Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Aufstiegschancen
- Mitarbeiterrabatte
- 30 Urlaubstage
- Deutsche Dienstrad
- 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)