

Fachkraft im Telefon-Service

I Kernaufgaben/Verantwortlichkeiten

- Gewährleistung der weitergehenden Klärung und abschließenden Bearbeitung von Sachverhalten sowie Auskunftserteilung mit hohem Schwierigkeitsgrad aus dem Gebiet der Telefonserviceberater/-innen
- Koordinierung von Outboundaufträgen innerhalb der einzelnen Teams des Service Center
- Durchführung der arbeitsplatznahen Qualifizierung der Assistenzkräfte in Zusammenarbeit mit den Teamleiter/-innen
- Gewährleistung der ständigen fachlichen Betreuung und Unterweisung der Assistenzkräfte
- Durchführung der Qualitätssicherung im Service Center

I Fachlich-methodische Anforderungen

- Fundierte Kenntnisse der Prozesse im Betrieb eines Service Center
- Fundierte Kenntnisse der Produkte, Programme und Verfahren einschl. der relevanten Rechtsgrundlagen im Aufgabengebiet (SGB II oder SGB III)
- Sicherheit im sprachlichen Ausdruck, klare Sprechweise (Phonetik) und sichere Gesprächsführung am Telefon
- Sichere Handhabung der Kommunikationstechnik am Arbeitsplatz
- Fundierte Kenntnisse relevanter MS-Office- und IT-Fachanwendungen

I Vor- und Ausbildung/Berufserfahrung

- Hochschulabschluss oder vergleichbare Qualifikation
- oder vergleichbares Profil

I Kompetenzanforderungen

- **Fach-/Methodenkompetenz:** Sorgfalt/Gewissenhaftigkeit (++) , Problemlösung (+)
- **Sozial-kommunikative Kompetenz:** Kundenorientierung (++) , Teamfähigkeit (++) , Persönliche Beratung (++)
- **Personale Kompetenzen:** Belastbarkeit (+) , Lern- und Kritikfähigkeit (+)