



Wir suchen für unsere Abteilung Kundentelefon am Standort Wiesbaden eine engagierte

Abteilungsleitung (m/w/d)

Der Konzern mit rund 5.000 Mitarbeitern und mehreren Standorten ist Teil der Sparkassen-Finanzgruppe und bietet alle Arten von Versicherungen. Mit innovativen Produkten sind wir am Markt bestens positioniert. Bei uns steht der Kunde im Mittelpunkt, doch auch Nachhaltigkeit und soziales Engagement sind uns wichtig.

Wir bieten: einen sicheren Arbeitsplatz mit attraktiven Rahmenbedingungen, eine leistungsgerechte Vergütung und außergewöhnliche Sozialleistungen in einem erfolgreichen und großen Versicherungsunternehmen. Sie können Ihr Potential durch eine eigenständige, verantwortungsvolle und gleichzeitig abwechslungsreiche Tätigkeit innerhalb eines engagierten und kollegialen Teams entfalten.

Ihre Aufgaben:

- Sicherstellung des laufenden Betriebes und der definierten Servicelevel im Kundentelefon
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und Sicherstellung hoher Mitarbeitermotivation
- Unterstützung des Hauptabteilungsleiters bei der permanenten Optimierung der Kundenserviceprozesse
- Mitwirkung bei der Weiterentwicklung von Key Performance (KPIs), Statistiken, Ziele, Ressourcenplanung, Forecasts
- Kooperation mit den Schnittstellenpartnern (Fachbereiche, Vertriebspartner, Betriebsräte)
- Optimierung der Arbeitsteilung zwischen Kundenkorrespondenz und Kundentelefon
- Evaluieren und Einführen von Outboundthemen
- Mitwirkung bei der erfolgreichen Weiterentwicklung des Betriebsmodells

Ihr Profil:

Sie haben eine abgeschlossene Ausbildung als Versicherungskaufmann (m/w/d) sowie eine Weiterbildung zum Versicherungsfachwirt (m/w/d) oder ein wirtschafts- oder verwaltungswissenschaftliches Studium. Gute Kenntnisse und Erfahrungen im Bereich Versicherungsbetrieb (Vertragsbearbeitung und -verwaltung) oder Kundenservice zeichnen Sie aus. Idealerweise verfügen Sie zudem über gute Kenntnisse der TK- und DV-Anwendungen. Erfahrungen im aktiven Management von Veränderungsprozessen (Change-Management) runden Ihr Qualifikationsprofil ab.

Wenn neben diesen fachlichen Anforderungen auch Verantwortungsbewusstsein, kundenorientiertes Verhalten, Kommunikationsstärke und Verhandlungsgeschick zu Ihren Stärken zählen, sollten Sie sich bewerben.

Interesse? Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung!

Online über www.sv-karriere.de.

Ihr Ansprechpartner im Personalbereich ist Herr Rolf Bindhardt (Tel. 0611 178-45960).

Für fachliche Fragen steht Ihnen gerne Herr Hauptabteilungsleiter Ralph Lorch (Tel. 0611 178- 47500) zur Verfügung.

