

Wir suchen Sie!

Sie möchten an der Weiterentwicklung einer jungen und dynamisch wachsenden Firma im Bankenumfeld aktiv mitwirken? Sie suchen einen wertschätzenden und offenen Arbeitgeber mit Du-Kultur? Sie lieben es, jeden Tag neuen Herausforderungen zu begegnen, um Ihr Können flexibel einzusetzen? Sie haben Lust Neues kennenzulernen und Ihr Wissen zu erweitern?

Dann suchen Sie uns!

Wir, die ZAM eG – Genossenschaft für Zentrales Auslagerungsmanagement, sind die in 2020 gegründete Gesellschaft zur Übernahme der Aufgaben des Auslagerungsmanagements der Banken innerhalb der Genossenschaftlichen FinanzGruppe (Volks- / Raiffeisenbanken). Für unsere über 750 Banken organisieren wir das regulationskonforme Auslagerungsmanagement.

Zur Verstärkung unseres Teams und zur Umsetzung unseres starken Wachstumskurses suchen wir:

Kundenbetreuer / 1. Level Support (m/w/d)

Ihre Aufgaben:

Der Kundenbetreuer beantwortet als erster die über das Ticketsystem eingestellten Tickets der Kunden, führt im Rahmen dieser Verantwortung Kundengespräche und koordiniert die Ticketweiterleitung an die Fachbereiche bzw. an den IT-Support. Der Kundenbetreuer hat jederzeit einen Überblick über den Status der in Arbeit befindlichen Tickets und koordiniert die zeitnahe Abarbeitung, sofern er diese nicht selbst beantworten kann. Er ist zudem verantwortlich für:

- Formulierung von Standardantworten für Kundenanfragen
- Aufbau und Weiterentwicklung der Knowledge Base
- Weiterentwicklung des Ticketsystems
- Formulierung und Veröffentlichung von Störungsmeldungen für die Kunden
- Entgegennahme des telefonischen Überlaufs der Fachbereiche und daraus resultierend Erstellung von Kundentickets
- Erstellen eines wöchentlichen Reports über die eingegangenen Tickets und deren Bearbeitungsstand
- Kontinuierliche Weiterentwicklung des eigenen Know-Hows

Ihr Profil:

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung oder eine vergleichbare Qualifikation
- Mehrjährige Erfahrung im Bereich Kundenservice und/oder Callcenter
- Sehr gute schriftliche wie mündliche Sprachkompetenz in Deutsch
- Sicheres Auftreten und Flexibilität
- Schnelle Auffassungsgabe und analytisches Denkvermögen
- Eigenverantwortung
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit
- Hohe Eigeninitiative und Engagement
- Freude sich in komplexe Sachverhalte hineinzudenken und mit anderen Menschen zu kommunizieren

Wir bieten:

- Junges, dynamisches Unternehmen mit hoher Zukunftsperspektive
- Flexible Arbeitszeiten und großzügige Homeofficeregelungen
- Moderne Arbeitsmedien, agile Zusammenarbeitsmodelle und flache Hierarchien
- Individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten
- Umfangreiche Mitarbeiter-Benefits

Neugierig geworden?

Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung mit Gehaltsvorstellung und möglichem Eintrittsdatum unter karriere@zam-eg.de.