

**Position:** Leiter Kundenservice bei einem namhaften deutschen Sachversicherungsunternehmen

**Projekt:** CALK

**Ihr Kontakt:** Herr Klaus Baumeister ([K.Baumeister@jobfinance.de](mailto:K.Baumeister@jobfinance.de))

Telefon: 06172/4904-16 bzw. 0170/8339333

Herr Roberto Adler ([R.Adler@jobfinance.de](mailto:R.Adler@jobfinance.de))

Telefon: 06172/4904-31 bzw. 0172/6789023

Frau Dijana Burovic ([D.Burovic@jobfinance.de](mailto:D.Burovic@jobfinance.de))

Telefon: 06172/4904-22

**Aktuelle Stellenangebote im Internet:**

Eine Zusammenfassung aller zurzeit von uns bearbeiteten Projekte finden Sie auch im Internet auf [WWW.JOBFINANCE.DE](http://WWW.JOBFINANCE.DE). Das Angebot gliedert sich in die Bereiche Banken, Versicherungen, Kapitalanlagegesellschaften, Leasing, Immobilien, Unternehmensberatungen, Finanzbereiche der Industrie und sonstige Finanzdienstleistungen.

**Wir über uns:**

Die Stephan Unternehmens- und Personalberatung GmbH ist seit über drei Jahrzehnten im Finanzdienstleistungsmarkt aktiv. Die kontinuierlich erfolgreiche Betätigung führte zur Auszeichnung als beste deutsche Personalberatung für Finanzdienstleistungen durch die englische Wirtschaftszeitschrift „The Economist“.



**POSITIONSBESCHREIBUNG**

**CALK**

**Leiter Kundenservice bei einem namhaften deutschen Sachversicherungsunternehmen**

**1. Die Aufgaben**

Der bisher von den verschiedenen Versicherungssparten selbst organisierte Endkundenkontakt soll zukünftig von einem sich auf den Schaden- bzw. Kundenservice spezialisierten Bereich wahrgenommen werden. Der sowohl technisch als auch organisatorisch und personell neuaufzubauende Kundenservice soll dabei im Sinne eines 1st-Level-Bereiches als Tor zum Endkunden dienen und alle eingehenden telefonischen Anfragen zu Antrags- und Vertragsthemen im Rahmen des Zuständigkeitsbereiches sowie ausgewählte Geschäftsvorfälle für die Kompositsparten möglichst fallabschließend abwickeln.

Es ist vorgesehen, den Kundenservice mit ca. 20 Mitarbeitern und Spartenspezialisten in 2017 zu starten. Der neue Stelleninhaber soll möglichst frühzeitig in alle Überlegungen im Vorfeld eingebunden werden. Neben der konzeptionellen und organisatorischen Aufbauarbeit hat der Stelleninhaber folgende wesentlichen Aufgaben:

- Zielorientierte, zeit- und situationsgerechte Führung und Förderung der unterstellten Mitarbeiter
- Steuerung der Arbeitsgruppe anhand von Reportingkennzahlen sowie Steuerung des Mitarbeiterereinsatzes zwischen Telefon und Geschäftsvorfall-Bearbeitung
- Laufende Analyse der Organisation des eigenen Zuständigkeitsbereiches sowie permanente Optimierung der Arbeitsabläufe
- Ständige Beobachtung der Leistungsfaktoren Wirtschaftlichkeit und Qualität unter Effizienzgesichtspunkten im Sinne bestmöglicher Kundenorientierung



- Erstellung, Pflege und Aktualisierung von Einsatzplänen unter Beachtung des geplanten Anrufvolumens bzw. der vorliegenden Geschäftsvorfälle
- Nutzung der Datenbank für Reportings und Informationen gegenüber der Bereichsleitung, dem Vorstand sowie anderen Organisationseinheiten
- Mitarbeit bei der Erstellung und Weiterentwicklung des Projektportfolios Kundenservice
- Maßgebliche Mitwirkung bei der Ausarbeitung bzw. Weiterentwicklung der Servicestrategie
- Sicherstellung der termingerechten Erstellung, Einhaltung und Umsetzung des Personal- und Sachkostenbudgets
- Entscheidung von Grenz- und Sonderfällen bzw. Kundenbeschwerden
- Steuerung der Einarbeitung und Schulung von Mitarbeitern
- Mitwirkung und ggf. Leitung von Projekten/Teilprojekten

## **2. Die Anforderungen**

Gesucht wird eine unternehmerisch veranlagte, absolut kundenorientiert denkende und handelnde Persönlichkeit mit spezifischer Fachkompetenz und möglichst mit Erfahrung im Aufbau eines Kundenservicebereiches, sowie eine souverän, selbständig und durchsetzungsstark agierende Führungskraft. Die Anforderungen im Detail:

- Solide kaufmännische Ausbildung, vorzugsweise zum Versicherungskaufmann, möglichst ergänzt um ein einschlägiges Studium oder eine spezifische Weiterbildung



- Mehrjährige Fach- und Führungserfahrung in vergleichbarer Position oder als Stellvertreter in der zweiten Ebene in einem Service-, Kunden- oder Call-Center eines Finanzdienstleistungsunternehmens - idealerweise in der Versicherungswirtschaft - oder einem anderen Unternehmen mit häufigen telefonischen Kundenkontakten
- Ausgeprägte Führungs- und Motivationsstärke sowie Teamfähigkeit und soziale Kompetenz
- Versicherungsspezifische Kenntnisse von Tarif-, Vertrags- und Bedingungswerken wären von Vorteil, sind aber nicht Bedingung
- Fähigkeit Arbeitsprozesse zu analysieren und optimal zu organisieren bzw. zu strukturieren
- Hohe Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft sowie die Fähigkeit, unterschiedlichste Sachverhalte verständlich und überzeugend darzustellen
- Flexibilität und Beharrlichkeit sowie absolute Kunden- und Qualitätsorientierung
- Zielstrebigkeit und ausgeprägte Eigeninitiative
- Hohe Belastbarkeit, Verhandlungsgeschick und Durchsetzungsstärke
- Interesse an neuer Technik und Technologie sowie permanente Prüfung der Nutzungsmöglichkeiten
- Sicherheit im Umgang mit MS Office-Produkten und gängiger spezifischer Software



### **3. Das Angebot**

Dem unmittelbar an den Bereichsleiter Schaden- und Kundenservice berichtenden Stelleninhaber bieten sich beste Gestaltungsmöglichkeiten für eine sehr interessante, selbständige Arbeitsweise verbunden mit großer Eigeninitiative. Geboten werden darüber hinaus insbesondere:

- Anforderungsgerechte Vergütung
- Gute betriebliche Altersversorgung und Sozialleistungen

Alle Einzelheiten der Vertragsgestaltung können – fachliche und persönliche Übereinstimmung vorausgesetzt – im direkten Dialog mit dem Auftraggeber geregelt werden.

**Das Angebot wendet sich gleichermaßen an Damen und Herren**

### **4. Ihr nächster Schritt**

Wir bitten um Ihre Nachricht nach Erhalt der Positionsbeschreibung, ob Sie dieses Angebot weiterverfolgen möchten, damit die weitere Vorgehensweise bzw. ein persönlicher Gesprächstermin abgestimmt werden kann. Bitte senden Sie uns Ihre aussagekräftigen Unterlagen - gerne auch per E-Mail - zu. Die Vertraulichkeit Ihrer Kontaktaufnahme wird garantiert.

Im Rahmen der Projektbearbeitung haben wir Ihre Daten gespeichert, auch um Sie zukünftig bei interessanten Personalberatungsaufträgen ansprechen zu können. Außer in dem Projekt, zu dem wir mit Ihnen in Kontakt stehen, werden wir über Ihre Daten nicht bzw. nur mit Ihrer vorherigen Zustimmung verfügen

