

» **Beruflich zuhause,**
wo ich die Zukunft
des Wohnens
mitgestalten kann.«



Im Kundenservice von Vonovia übernehmen Sie Verantwortung für die Zufriedenheit unserer Kunden. Dabei hilft Ihnen nicht nur ein starkes Team, sondern auch ein Unternehmen, das im Kundenservice Maßstäbe setzen will. In unseren Service Centern in Duisburg und Dresden kümmern sich ca. 1.000 Mitarbeiter um die rund 4 Millionen Anfragen unserer Bestandskunden und Interessenten, die uns jährlich erreichen. Kundenzufriedenheit ist elementarer Bestandteil der Konzernstrategie, daher legen wir großen Wert auf ein kollegiales Arbeitsumfeld und beste Arbeitsbedingungen für unsere Service-Mitarbeiter.

Für unseren zentralen Kundenservice an den Standorten **Duisburg** und **Dresden** suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt motivierte Teamplayer (m/w/d) als

Mitarbeiter (m/w/d) Telefonische Kundenbetreuung

Das Unternehmen

Vonovia ist eines von Deutschlands führenden Immobilienunternehmen. Das Unternehmen besitzt und verwaltet bundesweit 396.000 Wohnungen und hat damit Verantwortung für rund eine Million Menschen, die bei Vonovia zuhause sind. Mit gutem und bezahlbarem Wohnraum und einem kundenorientierten Service rund ums Wohnen schafft Vonovia die Voraussetzung für eine nachhaltig erfolgreiche Unternehmensentwicklung.

Vonovia ist seit 2013 börsennotiert und gehört seit September 2015 zu den DAX 30 Unternehmen. Es ist damit das erste Wohnungsunternehmen, das in den Index aufgenommen wurde. Rund 10.000 Mitarbeiter beschäftigt Vonovia in der Unternehmenszentrale in Bochum sowie an Standorten in ganz Deutschland.

Aufgabenbereich

- Als erster Ansprechpartner für unsere Kunden sind Sie für die serviceorientierte Bearbeitung eingehender Kundenanfragen zuständig
- Sie stellen eine 360° Bearbeitung der Kundenanliegen sowie die Verhinderung und Reduktion von Forderungsausfällen sicher
- Sie nehmen aktiv den Kontakt bei Reklamationen auf und stellen eine kundenorientierte Reklamationsbearbeitung mit Beschwerdeführern und -verursachern sicher
- Sie bieten bei Rückrufwünschen über unser Kundenportal oder über Social Media aktive Serviceanrufe an und übernehmen bei Vertragskündigungen die proaktive Rückgewinnung
- Sie übernehmen die Planung und Disposition von Kundenanfragen in Zusammenarbeit mit dem lokalen Kundenservice
- Sie übernehmen, bei Interesse, extra vergütete Nacht- und Notdienste in der Technik-Hotline

Unsere Anforderungen

- Sie verfügen über erste Erfahrungen im Bereich des Kundenservice sowie über kaufmännisches Verständnis
- Sie sind serviceorientiert und der Kunde steht bei Ihnen an erster Stelle, dazu besitzen Sie ein hohes Maß an Empathie sowie die damit verbundene

Informationen

Eintrittsdatum:

Ab sofort

Ort:

Dresden, Duisburg

Ansprechpartner

Katharina Herzberg
0234/314-1166

Lösungsorientierung

-Sie sind flexibel, engagiert und kommunikationsstark in Sprache und Schrift (gerne auch in einer Fremdsprache), fundierte Rechtschreibkenntnisse sind selbstverständlich

-Sie verfügen über eine hohe flexible zeitliche Verfügbarkeit sowie über gute MS Office Kenntnisse, SAP RE Kenntnisse runden Ihr Profil ab, sind jedoch nicht zwingend erforderlich

-Hohe Motivation, Lernbereitschaft und eine erfolgsorientierte Arbeitsweise setzen wir voraus

Wir bieten

-Sicheres Arbeitsverhältnis mit attraktiven Konditionen in einem dynamischen Unternehmen

-Modernes Arbeitsumfeld mit abwechslungsreichen und herausfordernden Aufgaben

-Umfangreiche Entwicklungsmöglichkeiten

-Erstklassige Sozialleistungen und Arbeitnehmervorteile wie z.B. vermögenswirksame Leistungen, Arbeitnehmer-Aktienprogramm oder Angebote zur Mitarbeitergesundheit