Wegbereiter für die Digitale Transformation gesucht

„Wir sind das Start-up mit 95 Jahren Erfahrung“:

Der FP-Konzern ist Experte für sicheres Mail-Business und sichere digitale Kommunikationsprozesse. Als international agierendes börsennotiertes Unternehmen mit Hauptsitz in Berlin bieten wir integrierte Lösungen rund um Kommunikations- und Dokumentenprozesse – sowohl physisch als auch digital.

Zur Stärkung unseres **nationalen Services** suchen wir **ab sofort** einen engagierten

Teamleiter Service Hotline (w/m/x)

Francotyp-Postalia Vertrieb und Service GmbH / Headquarters Berlin

(Umzug nach Hennigsdorf geplant)

**Callcenter gibt es wie Sand am Meer,
warum sollten Sie ausgerechnet zu uns wollen?**

- ✓ Weil wir kein durchgetaktetes Callcenter sind, sondern eine kompetente technische Hotline. Es gibt keine Call-Time-Vorgaben.
- ✓ Sie arbeiten in einem überschaubaren, schon fast familiären Team.
- ✓ Zukunftssicherer Arbeitsplatz beim deutschen Marktführer für Frankiermaschinen – wir bauen nicht nur die besten Postbearbeitungssysteme, wir bieten auch den besten Service!
- ✓ Flache Hierarchien und schnelle Entscheidungswege – der direkte Draht in der Kommunikation wird hier groß geschrieben.
- ✓ Individuelle Einarbeitung – entsprechend Ihren Vorkenntnissen werden Sie zielgerichtet von unseren Erfahrungsträgern begleitet und eingearbeitet.
- ✓ Work-Life-Balance – keine Schichtarbeit, geregelte Arbeitszeiten, 38h-Woche, keine Wochenendarbeit, angenehme Büroatmosphäre, überdurchschnittliche Entlohnung und Team-Events.
- ✓ 30 Tage Urlaub; Urlaubs- und Weihnachtsgeld, altersvorsorgewirksame Leistungen
- ✓ Unbefristeter Arbeitsvertrag
- ✓ Kostenlose Getränkeversorgung
- ✓ Einen Haustarifvertrag in Anlehnung an den Flächentarifvertrag der IG Metall mit beständiger Entgeltsteigerung sowie altersvorsorgewirksamen Leistungen

Wegbereiter für die Digitale Transformation gesucht

Womit Sie uns überzeugen:

- ✓ Eine erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung und Erfahrungen im direkten, telefonischen Kundenkontakt als Customer Care Agent zeichnen Sie aus.
- ✓ Sie kennen sich idealerweise mit Hardwareprodukten im Bereich Büroausstattung aus und das Gebiet der Netzwerktechnologie ist für Sie kein absolut neues Terrain.
- ✓ Sie haben bereits Erfahrung in der Führung von Mitarbeitern gesammelt und Lust unser Team anzuleiten.
- ✓ Sie treten dienstleistungsorientiert auf und sind ein flexibler Ansprechpartner für unsere Kunden und unser Team.
- ✓ Ihre Arbeitsweise ist sehr sorgfältig und ausdauernd.
- ✓ Sie verfügen über gute MS Office-Kenntnisse sowie gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift.

Woran Sie mit uns arbeiten:

- ✓ Sie übernehmen die fachliche Führung des 10-köpfigen Teams und planen und organisieren den Arbeitseinsatz der Mitarbeiter.
- ✓ Das Coaching der Mitarbeiter ist für Sie genauso selbstverständlich wie das Planen und Führen von regelmäßigen Feedback- und Entwicklungsgesprächen.
- ✓ Sie verantworten die Mitarbeitereinarbeitung und –einweisung.
- ✓ Sie sind die Eskalationsinstanz bei Kundenkontakten.
- ✓ Sie implementieren und dokumentieren die Arbeitsabläufe / Prozesse, entwickeln Kennzahlen zur Kontrolle der Erreichung einer hohen Performance, erkennen Optimierungsmöglichkeiten und setzen diese um.
- ✓ Gemeinsam mit dem Leiter Customer Service erarbeiten Sie Strategien zur Sicherung einer langfristigen Kundenzufriedenheit.
- ✓ Sie sind die Schnittstelle zu internen Fachabteilungen
- ✓ Sie organisieren Teammeetings, Workshops und Produktschulungen und führen diese auch eigenverantwortlich durch.

Gestalten Sie unseren Transformationsprozess mit! Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung per E-Mail.

fp-francotyp.com

FRANCOTYP-POSTALIA HOLDING AG

Carola Hilbig
Prenzlauer Promenade 28
13089 Berlin

030 / 220 660 216
jobs@francotyp.com