



# JOBANGEBOT

## Gruppenleitung Kundenservice (m/w/d)

für unsere Abteilung „Kundenservice + Produkte“ (V-K)  
in einem unbefristeten Arbeitsverhältnis

**Ihre Aufgaben:** In dieser Rolle übernehmen Sie die Funktion der stellvertretenden Abteilungsleitung | Sie verantworten fachlich und disziplinarisch die Serviceeinheiten Call-Center, Kundenzentrum und Backoffice (bis zu 18 Mitarbeiter) | Sie stellen die Zielerreichung von definierten Service- und Dienstleistungszielen sicher | Sie definieren und führen effiziente Serviceprozesse durch | Sie steigern die Kundenzufriedenheit und -bindung | Sie steuern das Tagesgeschäft und optimieren bestehende Prozesse | Sie entwickeln Servicekonzepte in Abstimmung mit der Abteilungsleitung | Sie sind verantwortlich für den telefonischen, schriftlichen sowie persönlichen Kundenservice im Erstkontakt | Sie berichten regelmäßig an die Abteilungsleitung

### Unser Angebot:

Wir sind ein traditionsreiches Unternehmen, das mit Nachhaltigkeit und künstlicher Intelligenz, die Weichen auf Zukunft gestellt hat. Zu einem guten Arbeitsplatz gehören für uns zuverlässige Rahmenbedingungen (Tarifvertrag & viele zusätzliche Leistungen), flexible Arbeitszeiten, mobile Arbeitsplätze, Raum für neue Ideen und persönliche Weiterentwicklung - und ein Tannenbaum an Weihnachten.

**Ihr Profil:** Sie besitzen eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung und eine Weiterbildung zum Energiefachwirt oder vergleichbar | Sie haben mehrjährige Berufs- und Führungserfahrung, idealerweise in der Leitung von Serviceteams und Kundencentern | Sie sind sicher im Umgang mit MS-Office und verfügen über umfassende Kenntnisse in Bezug auf energiewirtschaftliche Systemzusammenhänge und Prozesse (insbesondere SAP IS-U) | Sie denken und handeln service- und kundenorientiert | Ihr Führungsstil ist empathisch und teamorientiert | Sie sind sicher im Umgang mit Zahlen und Fakten | Sie verfügen über eine hohe Einsatzbereitschaft, einen strukturierten Arbeitsstil, konstruktives Durchsetzungsvermögen und zielorientierte Handlungskompetenz

### Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Für uns zählen Ihre Stärken. Deshalb ist jede Person bei uns herzlich willkommen. Menschen mit anerkannter Schwerbehinderung und ihnen Gleichgestellte werden bei gleicher Eignung bevorzugt. Ihre schriftliche Bewerbung richten Sie bitte bis zum **12.02.2023** an: SWT-AÖR | Personalabteilung | Ostallee 7-13 | 54290 Trier | [personal@swt.de](mailto:personal@swt.de)

Sie haben Fragen? Sprechen Sie mich gerne persönlich an:



Agnieszka Mohm  
Tel. 0651 717- 1023  
[personal@swt.de](mailto:personal@swt.de)



Gehen Sie  
mit uns in  
die Zukunft



Heute schon an morgen denken.