



Stellenbezeichnung:	Callcenter-Mitarbeiter /-in für eingehende Anrufe
Ziele der Stellung:	Optimale telefonische Erreichbarkeit Eine sehr gute Kommunikation mit Kunden und Interessenten Schnelles Annehmen und Bearbeitung der ankommenden Anrufe und Anliegen
Dienstrang:	Callcenter-Mitarbeiter/-in für Kundenservice im BMW-Autohaus
Unterstellung:	Der Callcenter-Mitarbeiter/-in ist dem Abteilungsleiter unterstellt
Überstellung:	Keine

- Hauptaufgaben:**
- Zuverlässige, hohe Erreichbarkeit.
 - Fachkundige Bearbeitung eingehender Anrufe und Weiterleitung an die entsprechende Abteilung.
 - Kundenbedarf analysieren und feinfühligem Umgang.
 - Vereinbarung von Serviceterminen und Rückrufterminen für Kunden.
 - Unterstützung der Online-Terminvereinbarung durch Beratung der Kunden.
 - Pflege der Kundenkontaktdaten und Verwaltung der Anfragen.
 - Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit durch kompetente und freundliche Beratung.
 - Regelmäßige Rückmeldung von Verbesserungsmöglichkeiten an Teamleitung.

Personal:

**Anforderungsprofil /
Persönlichkeits-Anforderungen**

**Soziale Fähigkeiten /
Persönliche Eigenschaften:**

- Identifikation mit Aufgabe / Marke / Unternehmen
- Erfahrung im Kundenservice oder Callcenter von Vorteil
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten und Freude am Kundenkontakt
- Zuverlässigkeit
- Fähigkeit, auch bei hohem Arbeitsaufkommen den Überblick zu behalten
- Grundlegende PC-Kenntnisse und Bereitschaft, sich in neue Systeme einzuarbeiten
- Verhandlungssicheres Deutsch in Wort und Schrift
- Flexibilität
- Teamfähigkeit
- Freundliches Wesen

**Ausbildung /
Berufliche Erfahrung / Praxis:**

- Kaufmännische Ausbildung, aber auch Quereinsteiger
- gute PC-/ IT- Kenntnisse
- Call Center-Erfahrung von Vorteil, aber keine Bedingung

Anzuwendende Systeme:

- Termin- und Kapazitätsplanungsprogramm (APAS)
- Dealer Management System (Formel 1)
- Ispa-Next