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 in Dresden, Duisburg suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen motivierten Teamplayer (m/w/d) als

Mitarbeiter (m/w/d) im Kundenservice

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

-Serviceorientierte Bearbeitung von eingehenden Kundenanliegen und Beschwerden (Vertragsverletzungen, Mieterstreitigkeiten, allgemeine Anfragen usw.)
-Systemische Pflege von Kundenstammdaten (Bankverbindungen, Vertragsanpassungen, usw.)
-Planung und Disposition von Kundenanfragen in Zusammenarbeit mit dem lokalen Kundenservice
-Verhinderung und Reduktion von Forderungsausfällen
-Kundenorientiertes Beschwerdemanagement durch proaktive Telefonie mit Beschwerdeführern und Beschwerdeverursachern
-Sie sind der erste Ansprechpartner für unsere Kunden und setzen unsere hohen Qualitätsstandards im Kundenservice um

Unsere Anforderungen

-Erfahrung im Bereich des Kundenservice oder/und der Immobilienwirtschaft, gerne auch Erfahrung in den Bereichen Versicherungen, Bankwesen, Steuerberatung, Finanzen, Recht etc.
-Sehr gute Kenntnisse und Erfahrungen im Konflikt- und Beschwerdemanagement
-Sie verfügen über ein hohes Maß an Empathie sowie damit verbundene Lösungsorientierung, Sie sind serviceorientiert und der Kunde steht bei Ihnen an erster Stelle
-Sie sind besonders engagiert und kommunikationsstark in Sprache und Schrift, gerne auch zusätzliche Fremdsprachenkenntnisse

Informationen

Eintrittsdatum:
Ab sofort

Ort:
Dresden, Duisburg

Ansprechpartner

Katharina Herzberg
0234/314-1166

-Sie besitzen ein hohes Maß an Motivation und Lernbereitschaft, erfolgsorientiertes Arbeiten ist für Sie selbstverständlich
-Sie sind zeitlich flexibel
-Sie verfügen über gute Systemkenntnisse in Microsoft-Office-Systemen, Kenntnisse in SAP wünschenswert
-Sehr hohes Qualitätsbewusstsein
-Schnelle Auffassungsaufgabe sowie analytische und gewissenhafte Herangehensweise, technisches Verständnis und Zahlenaffinität

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