

Deine Perspektive in der Wohnungswirtschaft

Du möchtest Verantwortung übernehmen und sicherstellen, dass unsere Kund*innen in jeder Situation die bestmögliche Unterstützung erhalten – technisch wie kaufmännisch? Dann bist Du bei uns genau richtig!

In unserem modernen und wertorientierten Unternehmen erwartet Dich eine abwechslungsreiche fachliche Führungsrolle, in der Du Deine Expertise einbringen und weiterentwickeln kannst. Gemeinsam mit Deinem Team gestaltest Du effiziente, zielorientierte Abläufe und sorgst dafür, dass die Anliegen unserer Kundinnen professionell, lösungsorientiert und mit hoher Servicequalität bearbeitet werden. Du wirst zu einem entscheidenden Teil unseres Kundencenters – und prägst jeden Tag, wie unsere Kund*innen uns erleben als

Teamleitung Kundenservice & Immobilienbewirtschaftung (m/w/d) im Kundencenter Süd Vollzeit unbefristet

Deine neuen Aufgaben

- Du übernimmst die fachliche Führung von zehn Mitarbeiter*innen unseres Kundencenters Süd und bist erste Ansprechperson für die Abteilungsleitung. Dabei steuerst und koordinierst Du das Tagesgeschäft und stellst eine effiziente Kapazitätsplanung sowie den reibungslosen Betrieb sicher.
- Du arbeitest bedarfsorientiert im operativen Geschäft mit – von Kundenanliegen über Ticketbearbeitung bis hin zu Wohnungsabnahmen, -übergaben und Modernisierungsbegehungen – und sorgst für die Einhaltung aller relevanten Prozesse und Qualitätsstandards.
- Du entwickelst Arbeitsabläufe und digitale Prozesse weiter, steuerst deren zuverlässige Umsetzung und unterstützt Dein Team durch Coaching, Schulungen und aktiven Wissenstransfer in der kontinuierlichen Weiterentwicklung.
- Du koordinierst die zeitgerechte Bearbeitung aller technischen und kaufmännischen Vorgänge, inklusive Doku@Web-Tickets, Handwerkerkommunikation, VKS-Meldungen sowie Instandhaltungs- und Bestandsqualitätsthemen. Dabei arbeitest Du eng mit Technik, Vermietung, Buchhaltung und weiteren Schnittstellen zusammen.
- Du unterstützt die Abteilungsleitung bei gesetzlichen Neuerungen, Projektarbeiten und strategischen Weiterentwicklungen mit Fokus auf Kundenservice, Dienstleistungsqualität, Wirtschaftlichkeit und Digitalisierung. In Vertretung übernimmst Du Freigaben, Genehmigungen und das Abwesenheitsmanagement.
- Du bist Key User für SAP und Doku@Web, verantwortest Freigaben und Entscheidungen wie Mietminderungen und nimmst an der Notdienstrotation außerhalb der Geschäftszeiten teil.
- Du übernimmst die Bearbeitung komplexer Kundenfälle und das Eskalationsmanagement, sorgst für ein professionelles Kundenerlebnis und stellst eine serviceorientierte Zusammenarbeit mit allen internen und externen Partnern sicher.

Dein Profil

- Zusatzqualifikation aus der Immobilienwirtschaft/-ökonomie. Auch eine kaufmännische oder technische Ausbildung mit entsprechender Zusatzqualifikation und klarer wohnungswirtschaftlicher Prägung ist möglich.
- Du bringst mindestens drei Jahre Berufserfahrung in der Wohnungswirtschaft mit – einschließlich nachweisbarer Erfahrung im Kundenservice sowie in der kaufmännischen und technischen Bewirtschaftung.
- Erste fachliche Führungserfahrung ist von Vorteil.
- Du überzeugst durch exzellente Kundenorientierung und hohe Servicequalität, die für Dich stets oberste Priorität haben.
- Du verfügst über ein hohes Maß an Kommunikations- und Teamfähigkeit und trittst verbindlich, sicher und lösungsorientiert auf.
- Der Umgang mit Menschen bereitet Dir Freude, und Du kommunizierst individuell, empathisch und stets empfängerorientiert.
- Du bist es gewohnt, Prozesse anhand von SLA's und definierten Kennzahlen zu steuern und behältst dabei sowohl Qualität als auch Effizienz im Blick.
- Du bist es gewohnt selbst und innerhalb eines Teams auch auf Distanz zu arbeiten und besitzt eine stark ausgeprägte Fähigkeit zum Multitasking.
- Du verfügst über fundierte Kenntnisse in MS-Office.
- Du verfügst über einen Führerschein Klasse B.

Die VBW Bauen und Wohnen GmbH:

Wir sind ein modernes und zukunftsorientiertes kommunales Wohnungsunternehmen. Mehr als 40.000 Bochumer*innen sind bei uns zu Hause. Und das aus gutem Grund: Seit über 100 Jahren sind wir am Markt und verfolgen das Ziel für Bochum Wohn- und Lebensraum in hoher Qualität, bedarfsgerecht und zukunftssicher zu entwickeln. Wir setzen auf eine nachhaltige Bestandsentwicklung und die Schaffung lebenswerter Quartiere durch eine gesunde Mischung aus Modernisierung und Neubau, Miete und Eigentum. Den wirtschaftlichen Unternehmenserfolg zu steigern, ist Grundlage unseres Handelns.

Unser Angebot

Wir bieten Dir eine Deiner Position entsprechende Vergütung bei einer 37 Stundenwoche. In unserem familienfreundlichen Unternehmen kannst Du verschiedene Sozialleistungen in Anspruch nehmen und Deine Arbeitszeit nach betrieblichen Erfordernissen flexibel gestalten. Darüber hinaus unterstützen wir Dich gerne bei Deiner persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung. Du fühlst Dich angesprochen? Du erkennst Dich im Anforderungsprofil wieder und möchtest Teil unseres Hauses werden? Dann lass es uns wissen! Bei Fragen stehen Dir die Abteilungsleiterin **Lena Pohl** oder **Daniela Conforti** aus der Personalabteilung unter der Telefonnummer 0234 310-202 gerne zur Verfügung. **Bewirb Dich bitte online.** Anschreiben per Email oder Post können nicht berücksichtigt werden.

Wir freuen uns auf Dich!