

Call Center Agent (m/w/d)

in Vollzeit | zum nächstmöglichen Zeitpunkt | unbefristet | mit Dienstsitz in Bad Homburg

Schön, Sie kennen zu lernen!

Mit mehr als 10 Jahren Erfahrung in der Seniorenbetreuung zuhause, versorgen die von uns betreuten Pflegedienste weit über 1.000 Kunden im Rhein-Main Gebiet. Werden Sie ein Teil unseres Teams und unterstützen Sie uns mit Ihrer Persönlichkeit und Ihrem Fachwissen dabei, hilfe- und pflegebedürftigen Menschen ein Leben in ihrer vertrauten Umgebung zu ermöglichen. Wir suchen einen Call Center-Agent (m/w/d), der als Schnittstelle zwischen unserem Unternehmen Kunden agiert. Der erfolgreiche Kandidat übernimmt die Verantwortung für die effektive Lösung der Probleme, Beschwerden und Anfragen von Kunden und behält die Kundenzufriedenheit bei jeder Entscheidung und jedem Verhalten im Auge.

Zu Ihren Aufgaben gehört:

- Zeitnahes Bearbeiten einer großen Anzahl an Inbound- und Outbound-Gesprächen
- Einhalten von Gesprächsleitfäden zu verschiedenen Themen
- Identifizieren der Bedürfnisse von Kunden, Klarstellen von Informationen, Recherchieren zu jedem Problem und Bereitstellen von Lösungen und/oder Alternativen
- Aufbauen von nachhaltigen Beziehungen und Einbeziehen von Kunden durch besondere Anstrengung
- Dokumentation der Gespräche im Kundenprofil
- Regelmäßige Teilnahme an Weiterbildungsseminaren zur Verbesserung der Kenntnisse und des Leistungsniveaus
- Erreichen der persönlichen Ziele und der Ziele des Teams in Bezug auf Qualität und Menge

Das bieten wir Ihnen:

- eine faire und leistungsgerechte Vergütung
- einen sicheren Arbeitsplatz in einem stetig expandierenden Unternehmen
- Raum für persönliche Weiterentwicklung sowie ein umfassendes Trainings- und Weiterbildungsangebot
- ein hochmotiviertes Team
- kurze Entscheidungswege
- ein sehr modern eingerichteter Arbeitsplatz inkl. kostenfreier Getränke

Das bringen Sie mit:

- Erfahrung in einer Kunden- und Mitarbeiterbetreuungsrolle
- Ausgeprägte telefonische und verbale Kommunikationsfähigkeiten sowie aktive Zuhörkompetenz
- Kundenfokus und Fähigkeit zur Anpassung an verschiedene Persönlichkeitstypen
- Fähigkeit, mehrere Aufgaben gleichzeitig zu übernehmen, Prioritäten zu setzen und Zeit effektiv zu verwalten

Unterstützen Sie durch Ihre Mitarbeit maßgeblich dabei, pflegebedürftigen Menschen ein selbst bestimmtes Leben in ihrem vertrauten Zuhause zu ermöglichen.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung, bevorzugt per Mail an bewerbung@officium21.de!