

Teamleitung (m/w/d)

für unser Call Center im schriftlichen Kundendialog

O.phon | O.media | O.trend – drei starke Marken der O.group-Unternehmensgruppe

Als zuverlässiger Dienstleister im Kundenservice ist die O.phon GmbH seit über 20 Jahren im gesamten Bundesgebiet für über 50 namenhafte Auftraggeber aus den Branchen Verkehr, Energie und Merchandise tätig. Wir agieren direkt neben der Uni und damit mitten im Herzen von Leipzig. Du kannst uns also hervorragend mit Bus, Bahn und Fahrrad erreichen.

Für unser erstklassiges Kundenservice-Center suchen wir Dich zum nächstmöglichen Zeitpunkt in Teilzeit als Teamleitung (w/m/d) zur Betreuung unseres Chat Teams.

Das bieten wir:

- unbefristete Festanstellung in Teilzeit (30 Stunden/Woche)
- Möglichkeit zum mobilen Arbeiten mit flexibler Arbeitszeiteinteilung
- Gehaltszahlung zum Monatsende
- branchenübliches Gehalt
- Jobticket für den ÖPNV in Leipzig
- 24 Urlaubstage pro Kalenderjahr
- hochmoderne und professionelle Arbeitsmittel
- exzellente Einarbeitung und Trainings
- professionelle Strukturen
- attraktive Firmenevents
- kein Dresscode

Dein Profil ist:

- durchsetzungsstarke Führungsmentalität
- teamfähiges, freundliches und bestimmtes Auftreten
- Erfahrungen im Umgang mit Mitarbeitendenbewertungen und Feedbackgesprächen
- Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung und Führung eines Teams
- sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift (mind. CEFR-C1-Niveau)

Wir investieren in Deine Zukunft. Mit maßgeschneiderten Trainings- und Weiterbildungsprogrammen entwickelst Du Deine persönlichen und fachlichen Fähigkeiten weiter und erreichst so Deine individuellen Ziele. Du entscheidest, wohin Du Dich entwickeln möchtest - wir unterstützen Dich auf Deinem Weg dorthin.

Deine Aufgabe ist:

- Führung und Entwicklung eines neuen Telearbeit-Teams von Chat Callcenter Agents
- mithilfe von KPIs Verbesserung deiner Teamergebnisse und Steigerung der Fähigkeiten und Performance deines Telearbeit-Teams
- Verantwortung über Qualitätsmanagement und Supervising auf Basis von KPIs
- Reporting gegenüber der Callcenterleitung
- regelmäßiges Führen von virtuellen Teammeetings, Coachings, Personal- und Feedbackgesprächen
- ansprechbar für fachliche und personelle Fragen sein
- Wissensaufbereitung von News und Themen für Auftraggeber und Mitarbeitende
- Verbesserung der Templates, Vorlagen und Prozesse des Auftraggebers

Dein persönlicher Ansprechpartner:

Philipp Schaible | Recruiter
Kontakt: +49 341 9135-1831 | https://www.xing.com/profile/Philipp_Schaible7
O.group GmbH | Weißenfelsener Straße 71 | 04229 Leipzig

Unser Angebot entspricht Deinen Vorstellungen?

Dann freuen wir uns auf Deine Bewerbung! <https://s.ogroup.de/tlccc2022hp>

