

# Mitarbeiter Qualitätsmanagement (m/w/d) im Callcenter

## O.phon | O.media | O.trend | O.people – vier 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 80 namenhafte Auftraggeber aus den Branchen Verkehr, Energie und Merchandise tätig. Diesen stehen wir als Partner mit einem eigenen lokalen und mobilen Servicecenter, einem flexiblen Vertriebsteam und geschulten Promotion-Kräften zur Seite. Unser attraktiver Standort in Leipzig – Plagwitz bietet ein innovatives Umfeld für Deine Ideen. Ganz in der Nähe des S-Bahnhofs, kannst Du uns also hervorragend mit Bus, Bahn oder (Job)Rad erreichen.

**Für unseren erstklassigen Kundenservice in Leipzig suchen wir Dich zum nächstmöglichen Termin als Mitarbeiter Qualitätsmanagement (m/w/d) im Callcenter für den Bereich ÖPNV-Kundenservice und Energie in Vollzeit.**

### Das bieten wir:

- unbefristete Festanstellung in Vollzeit (35 bis 40 Stunden/Woche, Montag bis Freitag)
- 28 Urlaubstage pro Kalenderjahr
- Jobticket für den Leipziger ÖPNV, sehr gute Verkehrsanbindung | Jobrad | Fahrradgarage am Leipziger Büro
- mobiles Arbeiten an bis zu vier Tagen/Woche möglich
- betriebliche Altersvorsorge (mit Wahlfreiheit)
- modernste Arbeitsplatzausstattung und -technik
- nach ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagement
- neue, moderne und großzügige Büroflächen mit Dachterrasse und Blick über Plagwitz
- abwechslungsreiche Themen und spannende Aufgabengebiete
- aktive und strukturierte Einarbeitung – Ein guter Start ist uns wichtig
- kein Dresscode – Come as you like
- regelmäßige Firmenevents
- betriebliches Gesundheitsmanagement

### Deine Aufgaben ist:

- Dir obliegt die Durchführung von Touchpoint- und Querbeet-Analysen und deren Auswertung.
- Du übernimmst Coachings sowie side-by-sides und bewertest diese.
- Du dokumentierst und reportest Deine Ergebnisse und leitest geeignete Maßnahmen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses wobei Du pragmatische Lösungsansätze entwickelst.
- Du erfasst und definierst Trainings- / Schulungsbedarfe.
- Zu spezifischen Themen führst Du Workshops durch.
- Mit dem Trainingsdepartment und Wissensmanagement arbeitest du eng zusammen an der Weiterentwicklung von Qualitätsmanagement-Konzepten und Instrumenten zur Qualitätssicherung (Skill- & Scorcards).

### Das bringst Du mit:

- Du hast erste Berufserfahrung im Bereich Qualitätsmanagement, als Trainer oder Coach.
- Du bist kommunikativ und zeichnest Dich durch Empathie, Überzeugungskraft und Präsentationserfahrung aus.
- Eine effiziente und lösungsorientierte Arbeitsweise verbunden mit hoher Eigeninitiative sind für Dich selbstverständlich.
- Du sprichst fließend Deutsch (mind. C1-Niveau) und Englisch (mind. B2-Niveau).
- sicheren Umgang mit Excel und PowerPoint sowie Word und OneDrive bzw. SharePoint
- Reisebereitschaft

**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.**

### Dein persönlicher Ansprechpartner:

Philipp Schaible | Recruiter  
Kontakt: +49 341 9135-1831 | [https://www.xing.com/profile/Philipp\\_Schaible7](https://www.xing.com/profile/Philipp_Schaible7)  
O.group GmbH | Weißenfelsler Straße 71 | 04229 Leipzig

**Unser Angebot entspricht Deinen Vorstellungen?**

**Dann freuen wir uns auf Deine Bewerbung!** <https://s.ogroup.de/maqmcc2024hp>

