

Vendor Manager (m/w/d) im Call Center

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 Zeitpunkt als Vendor Manager (m/w/d) im Callcenter zur Dienstleistersteuerung im Bereich Kundenservice.

Das bieten wir:

- unbefristete Festanstellung in Vollzeit (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 einzelnen Tagen pro Woche möglich
- betriebliche Altersvorsorge (mit Wahlfreiheit)
- Hochmoderne, professionelle Arbeitsmittel
- Nach ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagement
- Abwechslungsreiche Themen und spannende Aufgabenbereiche
- Individuelle, kontinuierliche Förderung Deiner persönlichen Stärken und Kompetenzen
- Aktive und strukturierte Einarbeitung - Ein guter Start ist uns wichtig
- Kein Dresscode – Come as you like
- Regelmäßige Firmenevents
- betriebliches Gesundheitsmanagement

Deine Aufgabe ist:

- die operative Steuerung unserer externen Dienstleister
- Kennzahlenbasierte und fachliche Gespräche mit Serviceanbietern und unserem Servicecenter Overhead
- Controlling der KPI sowie Ableitung entsprechender Maßnahmen bei Auffälligkeiten
- Durchführung, Weiterentwicklung sowie Dokumentation von Qualitätskontrollen und Monitorings in direkter Absprache mit der Bereichsleitung
- Abnahme, Erstellung und Pflege von Projektunterlagen
- Du berichtest direkt an die Servicecenterleitung
- Einsteuerung neuer Aufgaben, zugehöriger technischer Notwendigkeiten und Schulungsablaufplanung
- Unterstützung bei Ramp-ups und Ramp-downs
- Stete Prozessentwicklung und dauerhafte Optimierung

Das bringst Du mit:

- Deine freundliche und überzeugende Kommunikation sowie Dein souveränes und professionelles Auftreten, zudem Eigeninitiative, Zuverlässigkeit und Teamfähigkeit
- Deine schnelle Auffassungsgabe und Lernbereitschaft, sowie Pflichtbewusstsein und Termintreue
- Dein ausgeprägtes Organisationstalent, Deine selbstständige und strukturierte Arbeitsweise
- Dein sicherer Umgang mit Excel und PowerPoint, sowie Word und OneDrive bzw. SharePoint
- Bereitschaft zu regelmäßigen Dienstreisen
- Sehr gute Deutschkenntnisse (mind. Level C1)
- Sehr gute Englischkenntnisse (mind. Level C1)

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 | www.linkedin.com/in/philipp-schaible
O.group GmbH | Weißerfelser Straße 71 | 04229 Leipzig

Unser Angebot entspricht Deinen Vorstellungen?

Dann freuen wir uns auf Deine Bewerbung! <https://s.ogroup.de/vmcc2024hp>

