



Customer Service Agent (m/w/d)

Firma: FTI Touristik GmbH

Ref.Nr: FTI DE Cus Serv-2018-002497

FTI Touristik GmbH ist der viertgrößte Reiseveranstalter in Deutschland und Europa. Wir bieten die ganze Bandbreite an Reisen und Reisebausteinen - für jeden Anspruch und zu 100 Destinationen der Welt. Mit großer Begeisterung verfolgen wir unsere anspruchsvollen Ziele und legen dabei großen Wert auf ein attraktives Arbeitsumfeld, ein sehr gutes Arbeitsklima und individuelle Entfaltungsmöglichkeiten jedes Einzelnen.

Ihre Aufgaben:

- Bewertung von Reklamationsursachen anhand von Stellungnahmen und Berichten unserer Leistungsträger, Reiseleiter und Zielgebietsagenturen
- Selbstständige Entscheidungsfindung über die anfallenden Kompensations- und Kulanzzahlungen unter Berücksichtigung der vorgegebenen Richtlinien
- Erstellung kundenorientierter Antwortschreiben an Kunden sowie Reisebüros
- Analyse wiederkehrender Reklamationsursachen und Durchführung notwendiger Abhilfemaßnahmen zusammen mit den Teammanagern
- Korrespondenz mit verschiedenen Leistungsträgern und Kunden sowie Beantwortung telefonischer Anfragen

Ihr Profil:

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung, idealerweise in der Touristik
- Erste Berufserfahrungen im Customer Service wünschenswert
- Sichere Anwendung der MS-Office
- Gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Zahlenaffinität sowie analytisches Denkvermögen
- Kommunikationsfähigkeit, Kundenorientierung sowie ein hohes Maß an Einfühlungs- und Urteilsvermögen

Wir bieten:

Mehr als nur einen Arbeitsplatz, denn unsere Mitarbeiter sind uns als Person wichtig. Neben klassischen Dingen, wie betrieblicher Altersvorsorge und einem monatlichen Fahrtkostenzuschuss kümmern wir uns auch darum, dass Sie kulinarisch rundum versorgt sind. Denn in unserer 950m2 großen Lounge mit Alpenblick können Sie sich zu günstigen Mitarbeiterpreisen vom Frühstück bis zum After Work Drink verwöhnen lassen.

Außerdem wissen wir, was im stressigen 21. Jahrhundert wichtig ist: Die Work Life Balance. Deswegen bekommen Sie als unser Mitarbeiter auch 30 Tage Urlaub (zzgl. 24.12. und 31.12.), damit Sie die Seele baumeln lassen können, von diversen Mitarbeiterrabatten profitieren können und weiterhin Spaß daran haben, für unsere Gäste Urlaub zu gestalten. Neugierig geworden?

Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftige Online-Bewerbung über unser Online-Bewerbungsformular. Bewerbungen per E-Mail oder per Post können nicht verarbeitet und in unseren Bewerbungsprozess aufgenommen werden und Originalunterlagen können nicht zurückgeschickt werden.



Doris Bernet

FTI Touristik GmbH
Personalmanagement
Landsberger Str. 88
80339 München
Jobs by FTI auf [Facebook](#)

[Online Bewerben](#)