



Customer Service Agent (m/w/d)

Firma: FTI Touristik GmbH

Ref.Nr: FTI DE Cus Serv-2019-003488

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.

Aufgaben/Tasks

Sie suchen nach einer neuen beruflichen Herausforderung und möchten gern Ihren persönlichen Beitrag leisten, damit unseren Kunden die schönste Zeit des Jahres stets in bester Erinnerung behalten? Dann werden Sie Customer Service Agent bei der FTI Touristik!

In dieser abwechslungsreichen Tätigkeit bewerten Sie Reklamationsursachen anhand von Stellungnahmen und Berichten unserer Leistungsträger, Reiseleiter und Zielgebietsagenturen und entscheiden anschließend selbständig über die anfallenden Kompensations- und Kulanzzahlungen. Dabei haben Sie stets die vorgegebenen Richtlinien im Blick und können so entsprechend schnell und flexibel kundenorientierte Antwortschreiben an Kunden, Reisebüros und Rechtsanwälte erstellen.

Einen wichtigen Bestandteil nimmt dabei auch die Qualitätskontrolle und -sicherung ein: Sie analysieren wiederkehrender Reklamationsursachen und ergreifen gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Teammanagern und Produktverantwortlichen notwendige Abhilfemaßnahmen.

Die Korrespondenz mit unseren verschiedenen Leistungsträgern zur Einholung von Regressansprüchen gehört ebenso zu ihrem Daily Business, wie die Berechnung und Erstattung von nicht genutzten Leistungen. Die anfallende Telefonische Beratung rundet diese vielseitige Tätigkeit ab.

Profil/Qualifications

Sie verfügen über eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung, idealerweise in der Touristik und haben bestenfalls schon Erfahrungen im Customer Service sammeln können.

Sie haben ein besonderes Interesse am deutschen Reiserecht und haben sich vielleicht sogar bereits Zielgebietskenntnisse aneignen können.

Die sichere Anwendung der MS-Office Produkte setzen wir ebenso voraus wie gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift. Ferner verfügen Sie über eine ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit im schriftlichen Ausdruck und ein hohes Maß an Einfühlungs- und Urteilsvermögen.

Darüber hinaus zeichnen Sie sich durch ein freundliches und serviceorientiertes Auftreten sowie Engagement und Aufgeschlossenheit. Wenn Sie zudem ein absoluter Team Player sind und auch in hektischen Zeiten einen kühlen Kopf bewahren, freuen wir uns auf Ihre Bewerbung.

Wir bieten:

Wir sind davon überzeugt, dass eine enge und transparente Zusammenarbeit aller Bereiche die Grundlage für den gemeinsamen Erfolg darstellt. Deshalb arbeiten wir in flachen Hierarchien und kommunizieren miteinander stets auf Augenhöhe.

Neben klassischen Leistungen wie betrieblicher Altersvorsorge und einem monatlichen Fahrtkostenzuschuss kümmern wir uns auch darum, dass Sie kulinarisch rundum versorgt sind. Denn in unseren Lounges können Sie sich zu günstigen Mitarbeiterpreisen 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. Zusätzlich profitieren Sie von diversen Mitarbeiterreiserabatten.

Neugierig geworden? Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung über unser Online-Bewerbungsformular (inkl. Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins sowie Ihrer Gehaltsvorstellung).



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

Online Bewerben