



Team Manager (m/w/d) Customer Service

Firma: FTI Touristik GmbH

Ref.Nr: FTI DE Cus Serv-2019-003694

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

- Führung der Customer Service Agents Correspondence (fachlich und disziplinarisch) inklusive Personaleinsatzplanung
- Unterstützung der Customer Service Agents bei der Bearbeitung von Reklamationen
- Überprüfung und Sicherstellung der abteilungsinternen Service- und Qualitätsstandards sowie Optimierung von Arbeitsprozessen
- Erstellen von Revisionsantwortschreiben an Kunden, Reisebüros und Rechtsanwälte
- Telefonische Beratung der Kunden, Reisebüros und Rechtsanwälte
- Analyse wiederkehrender Reklamationsursachen und Ergreifen notwendiger Abhilfemaßnahmen in Zusammenarbeit mit den Produktverantwortlichen
- Rechnungsstellung, Regressnachverhandlungen und Aufklärung von Geldflüssen
- Sicherstellung der Erfassung getroffener Maßnahmen im Customer Experience Management System „TurnFriendly“

Profil/Qualifications

- Abgeschlossene touristische Ausbildung und mehrjährige Berufserfahrung oder betriebswirtschaftliches Studium mit Fachrichtung Tourismus
- Erste Führungserfahrung wünschenswert
- Sehr gute Kenntnisse des deutschen Reiserechts
- Airlineerfahrungen von Vorteil
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit im schriftlichen und mündlichen Ausdruck
- Gutes Englisch in Wort und Schrift
- Sicheres Entscheidungsverhalten, sowie Verhandlungsgeschick und Durchsetzungsvermögen
- Hohe Dienstleistungs- und Servicebereitschaft sowie Organisationsgeschick

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