



Customer Service Agent (m/w/d) Flight

Ref.Nr: FTI DE Cus Serv-2019-003696

Firma: FTI Touristik GmbH

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

- Bearbeitung der Kundenanliegen nach der Reise überwiegend rund um das Thema Flug
- Bewertung von Reklamationsursachen anhand von Stellungnahmen und Berichten der Leistungsträger, Reiseleiter und Zielgebietsagenturen
- Entscheidung über Kompensations- und Kulanzzahlungen unter Berücksichtigung der Richtlinien
- Erstellung von kundenorientierten Antwortschreiben an Kunden, Reisebüros und Rechtsanwälte
- Berechnung und Erstattung von nicht genutzten Leistungen
- Korrespondenz mit den Leistungsträgern zur Einholung von Regressansprüchen
- Erfassung aller getroffener Maßnahmen im Customer Experience Management System

Profil/Qualifications

- Abgeschlossene touristische Ausbildung, idealerweise mit Schwerpunkt Flug
- 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:

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 Mitarbeiterreiserrabatten.

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