



Unizell ist einer der führenden Direktanbieter rund um die Versorgung mit medizinischen Verbrauchs- und Hilfsmitteln. Mit viel Herz, Leidenschaft und Verantwortung beraten und versorgen wir bei Unizell ca. 70.000 Menschen mit diversen Produkten rund um das Thema Gesundheit und Pflege.

Wir sind stolz auf ein positives, unterstützendes Arbeitsumfeld, in dem Teamgeist großgeschrieben wird. Bei uns arbeitest Du in einem herzlichen Team, das gemeinsam für das Wohl unserer Kunden sorgt und in dem sich jeder mit seinen Stärken einbringen kann.

Was uns besonders macht? Die Arbeit bei Unizell bedeutet, einen echten Unterschied im Leben unserer Kunden zu bewirken. Mit Deiner Unterstützung trägst Du dazu bei, dass pflegebedürftige Menschen und ihre Familien eine vertrauensvolle Anlaufstelle haben, die sich um ihre Anliegen kümmert.

Abteilungsleitung Kundenberatung (m/w/d)

- Standort Bad Schartau -

* die ausschließliche Verwendung der männlichen Form soll explizit als geschlechtsunabhängig verstanden werden und dient nur der vereinfachten Lesbarkeit

Jetzt bewerben

Was bieten wir Dir:

- Wir bieten Dir ein unbefristetes Arbeitsverhältnis mit einer leistungsgerechten Vergütung für ein interessantes und verantwortungsbewusstes Themengebiet
- Wir leben eine positive Unternehmenskultur mit flachen Hierarchien
- Wir arbeiten in einem Team mit guter Arbeitsatmosphäre und gegenseitiger Unterstützung
- Dein Arbeitsplatz befindet sich in einem hochmodernen Büro mit bestmöglicher Ausstattung
- Zum Wohlfühlen gehört auch ein firmeneigenes Fitnessstudio, eine eigene Kantine mit leckerem Essen zum vergünstigten Preis, kostenlose Parkplätze und kostenlose Getränke
- 30 Tage Urlaub
- Ein Firmenwagen auch zur privaten Nutzung
- Du erhältst echten Gestaltungsspielraum und arbeitest eng mit der Geschäftsführung an der Weiterentwicklung des Bereichs
- Du kannst Digitalisierung, Servicequalität und Kundenerlebnis in einem relevanten Wachstumsfeld aktiv mitgestalten

Das sind Deine Aufgaben:

- Fachliche und disziplinarische Führung der Kundenberatung
- Operative Steuerung des Tagesgeschäfts inklusive Kapazitäts- und Einsatzplanung
- Vorantreiben digitaler Transformation mit kontinuierlicher Verbesserung der Prozesse
- Weiterentwicklung eines transparenten KPI- und Reporting-Systems zur Steuerung von Servicequalität, Erreichbarkeit und Produktivität
- Steuerung, Optimierung und Qualitätssicherung der Customer Service-Organisation
- Sicherstellung eines professionellen Beschwerde- und Eskalationsmanagements
- Enge Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung; Impulsgeber für Verbesserungen und innovative Ideen

- Entwicklung von Marketinginstrumenten zur Kundenbindung und Kundenakquise
- Steuerung der Kundenzufriedenheit anhand relevanter KPIs
- Förderung einer offenen, motivierenden Teamkultur - Coaching und Weiterentwicklung von Teamleitungen und Mitarbeitenden

Das bringst Du mit:

- Abgeschlossenes Studium oder kfm. Ausbildung mit mehrjähriger Berufserfahrung im Bereich Customer Service / Call Center
- Mind. 3 Jahre fundierte Führungsverantwortung in einem Customer Care Center
- Idealerweise bringst Du Kenntnisse in der Gesundheitsbranche oder im Homecare-Markt mit
- Vertriebsorientierung und Begeisterung für den Kundenservice machen Dich aus
- Sicherer Umgang mit CRM-/ERP-Systemen und gute MS-Office-Kenntnisse
- Analytisches Denken und Zahlenaffinität mit ausgeprägter Zielorientierung sind für Dich wichtig
- Du hast Erfahrung im Projektmanagement und begeisterst Dich für die Optimierung von Telefonie-Systemen
- Du überzeugst durch Kommunikationsstärke, Organisationsgeschick und eine klare Hands-on-Mentalität
- Erfahrung in der KPI-basierten Steuerung, im Qualitätsmanagement sowie in der Weiterentwicklung von Serviceprozessen ist von Vorteil
- Du verfügst über ein souveränes Auftreten in Veränderungsprozessen und hast Freude daran, Teams zu entwickeln und mitzunehmen

Bist Du neugierig geworden? Dann zögere nicht und gib uns die Chance, Dich kennenzulernen.

Wir freuen uns auf Dein Interesse, Teil der Unizell-Familie zu werden!

Wir freuen uns auf Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen mit Angabe Deiner Gehaltsvorstellung und möglichem Eintrittstermin per E-Mail an: **bewerbung@unizell.de**

unizell Medicare GmbH