



## Erfolgreiche Multikanalbank sucht führungsstarke Persönlichkeit

Unser Auftraggeber ist eine sich dynamisch entwickelnde Multikanalbank, die sich mit einer modernen Vertriebskonzeption, leistungsfähigen Steuerungssystemen und marktorientierten effizienten Strukturen erfolgreich auf den herausfordernden Wettbewerb im Bankenumfeld eingestellt hat. Eine Schlüsselrolle hat hierbei das gerade neu ausgerichtete Kunden-Dialog-Center am Standort Hamburg. Für die Leitung dieses zentralen telefonischen Eingangskanals für Kunden und Nichtkunden sowie als Serviceeinheit für den Vertrieb und die Marktfolge suchen wir den

## Leiter (m/w) KundenDialogCenter am Standort Hamburg

### Ihre Aufgabe

- > fachliche und disziplinarische Führung des Teams, einschließlich Coaching und Training der Mitarbeiter/-innen
- > etablieren und weiterentwickeln des Kunden-Dialog-Centers als leistungsstarker Dienstleister für den Vertrieb und die Marktfolge
- > steuern des Tagesgeschäftes, u.a. managen der Personaleinsatzplanung und sicherstellen der telefonischen Erreichbarkeit sowie der Einhaltung von definierten Service-Levels, Qualitätsstandards bzw. Terminquoten
- > durchführen von Leistungsanalysen sowie Auswertung und regelmäßiges Reporting der Aktivitäten
- > aktive und fortlaufende Optimierung der Arbeitsabläufe sowie Erkennen von Ansatzpunkten zur Steigerung der Produktivität bzw. Leistungsfähigkeit

### Ihre Qualifikation

- > Basis ist idealerweise eine abgeschlossene Bankausbildung sowie ein hierauf aufbauendes Studium bzw. eine weitergehende theoretische Qualifikation
- > von besonderer Bedeutung sind qualifizierte Kenntnisse im Direkt- und Telefonmarketing sowie praktische Erfahrung in der Leitung eines Telefonservice- oder Call-Centers
- > ausgeprägte analytische Fähigkeiten, Organisationsvermögen sowie Prozessverständnis befähigen zur Steuerung und Weiterentwicklung des Kunden-Dialog-Centers
- > zur Wahrnehmung der Mitarbeiterverantwortung qualifizieren Kommunikationsstärke, Entscheidungs- und Durchsetzungsvermögen sowie die Fähigkeit Mitarbeiter in kooperativer Weise zu führen, motivieren und entwickeln
- > persönliche Dynamik sowie eine sehr gute Selbstorganisation und Belastbarkeit runden das Profil ab

### Ihre Bewerbung

Sie sind bereit für einen beruflichen Wechsel? Dann senden Sie uns bitte aussagefähige Bewerbungsunterlagen (gern auch per E-Mail) mit Hinweisen zu Ihren Gehaltsvorstellungen sowie Ihrer Verfügbarkeit unter der Kennziffer KDC3925. Für Vorabinformationen stehen Ihnen Frau Gabriele Will (Tel. 040 369853-60) sowie Herr Dr. Dieter Hasselmann (Tel. 040 369853-30) gern zur Verfügung. Vertraulichkeit im Umgang mit Ihrer Bewerbung und die konsequente Beachtung von Sperrvermerken sind für uns selbstverständlich.