



Gemeinsam Ziele erreichen.

SERAFE AG ist die neue Schweizerische Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühren mit Sitz in Fehraltorf. Wir starten am 1. Januar 2019 mit dem operativen Betrieb und suchen zur Ergänzung des neuen Teams Customer Care per 1. Oktober 2018 oder nach Vereinbarung eine engagierte, überzeugende und äusserst kommunikative Persönlichkeit als

Operations Manager Call Center m/w (100%)

In dieser neu geschaffenen, vielseitigen und anspruchsvollen Position sind Sie direkt der Leiterin Customer Care unterstellt. Sie sind für die Sicherstellung des optimalen Einsatzes der externen Call Center sowie einer professionellen und kompetenten Kundenbetreuung verantwortlich.

Ihre Aufgaben

- Supervision der externen Call Center (Monitoring Qualität und Quantität)
- Verantwortlich für die korrekte Umsetzung der erarbeiteten/vorgegebenen Prozesse und für den reibungslosen Ablauf der Arbeitsprozesse in den externen Call Center
- Unterstützung der Leitung Customer Care bei der Messung und in der Umsetzung der definierten Unternehmens- und Bereichs-Ziele
- Mitverantwortlich für die Personal(einsatz-)planung, inkl. Erstellung und Umsetzung eines Eskalationskonzeptes bei hohen Anrufhäufigkeiten
- Mithilfe bei der Konzeption sowie Unterstützung bei der Implementierung und der Sicherstellung einer qualitativ hochstehenden Schulung der Mitarbeitenden (intern wie extern)
- Stellvertretung der Leiterin Customer Care



Ihr Profil

- Abgeschlossene Grundausbildung (EFZ) mit Weiterbildung im Kundendialogmanagement oder als Contact Center-Supervisor
- Sehr gute Anwenderkenntnisse der MS Office-Palette
- Stilsicheres Deutsch sowie mindestens eine zweite Landessprache (F/I) mit sehr guten mündlichen und schriftlichen Kenntnissen (Englisch von Vorteil)

Um in dieser neuen Funktion erfolgreich zu sein, bringen Sie idealerweise mehrjährige Berufspraxis aus dem Call Center-Management oder Customer Service-Umfeld mit. Ihre engagierte, ausdauernde, selbstsichere Persönlichkeit wird durch eine sehr organisierte, selbständige, speditive und genaue Arbeitsweise ergänzt.

Sie sind eine analytische und leistungsorientierte Persönlichkeit mit ausgeprägter Kundenorientierung. Ihre Fähigkeit, vernetzt und strategisch zu denken, haben Sie bereits in einer Projektführungs- und/oder Fachverantwortung im Call Center-Umfeld unter Beweis gestellt. Belastbarkeit, Flexibilität, hohe Zahlenaffinität und ein gesunder Drive, das Geschäft voranzutreiben gehören ebenso zu Ihrer Persönlichkeit wie Teamspirit und innovative Ideen, wie eine Strategie in Konzepte überführt und dann erfolgreich in die operationelle Tätigkeit umgesetzt, begleitet und optimiert werden kann.

Ihre Chance

Bei SERAFE AG erwartet Sie ein junges, sich im Aufbau befindendes, modernes, angenehmes und produktives Umfeld und eine anspruchsvolle, vielseitige Aufgabe. Eine schlanke Aufbauorganisation sowie direkte und offene Kommunikationswege gehören zur Unternehmenskultur.

Bewerbung

Interessiert? Dann packen Sie gleich heute diese einmalige Chance, Teil eines jungen Unternehmens zu werden, bei welchem Sie die Möglichkeit zur aktiven Mitgestaltung der Organisation haben. Wir freuen uns auf Sie!

Bewerben Sie sich online mit Ihren vollständigen, aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen inklusive Foto und Gehaltsvorstellung. Für telefonische Auskünfte zu dieser spannenden Position steht Ihnen unsere Leiterin Customer Care, Tamara Rüefli unter 044 956 21 15 gerne zur Verfügung.

Für diese Vakanz berücksichtigen wir ausschliesslich Direktbewerbungen.