

Tätigkeitsbeschreibung

Name: **Max Muster**
Funktion: **Sachbearbeiter im Kundenservice**
Beschäftigung: 1.9.2025 bis heute (ungekündigt)

Hauptaufgaben

- Bearbeitung von Kundenanfragen per Telefon, E-Mail und Chat
- Erstellung, Prüfung und Pflege von Kundendaten im CRM-System
- Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden
- Unterstützung bei der Optimierung interner Prozesse im Kundenservice

Nebenaufgaben

- Unterstützung bei der Schulung neuer Mitarbeiter
- Teilnahme an internen Feedbackrunden
- Mitarbeit bei Projekten zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit

Verantwortungsbereiche

- Entscheidung über Kulanzregelungen bis zu einem Betrag von 5.000 Euro
- Verantwortung für die Vertraulichkeit der Kundendaten
- Mitwirkung bei Qualitätsstandards und Datenschutzrichtlinien

Kompetenzen & Qualifikationen

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung
- Sicherer Umgang mit MS Office und CRM-Systemen
- Ausgeprägte Kommunikations- und Teamfähigkeit
- Hohe Kundenorientierung und Problemlösungskompetenz

Weiterbildungen

- Regelmäßige Produktschulungen
- Teilnahme an Kommunikations- und Konfliktmanagementtrainings
- Zertifikat zum Teamleiter Kundenservice, IHK

Arbeitsbedingungen

- Vollzeitstelle (40 Stunden, Woche)
- Arbeitszeit: Montag bis Freitag
- Homeoffice nach Absprache

Datum: **TT.MM.JJJJ**

Unterschrift Mitarbeiter: _____
Unterschrift Vorgesetzter: _____