



Wir suchen unbefristet zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen
Fachverantwortlicher Kundencenter (m/w/d)



Gut versorgt:
innovativ, sicher,
umweltfreundlich



**Zuverlässig, vor Ort,
rund um die Uhr**



**Mit Engagement
unsere Stadt
mitgestalten**

Seit mehr als drei Jahrzehnten sind wir in Halle an der Saale der Wegbereiter in Sachen Energie. Mit hocheffizienten Energieparks und zukunftsweisenden Energienetzen versorgen wir unsere Kundinnen und Kunden sicher und kompetent mit Strom, Erdgas und Fernwärme. Die gesamte in Halle benötigte Strommenge erzeugen wir bereits seit 2012 umweltschonend und ökologisch. Angesichts der bevorstehenden Wärmewende stehen wir vor neuen Herausforderungen im Energiesektor. Als kommunaler Energieversorger und Partner der Energie-Initiative Halle (Saale) bieten wir Ihnen die Chance mit uns gemeinsam zuverlässige und bezahlbare Klimaneutralität für alle in Halle (Saale) zu gestalten. Wir suchen stets nach neuen Fachkräften und Talenten, die zu uns passen und uns bei der Bewältigung dieser Herausforderungen unterstützen.

Zu Ihren Aufgaben gehören die:

- fachliche Führungsrolle in Bezug auf Entscheidungen im Team sowie die Funktion als Ansprechpartner für alle fachlichen Fragen,
- Erstellung von Arbeitsanweisungen, Richtlinien und Standards für das Kundencenter aufgrund gesetzlicher Änderungen,
- aktive Beteiligung und/oder Mitwirkung bei der Weiterentwicklung und Umsetzung der Vertriebsstrategie sowie von neuen Geschäftsprozessen für die gesamte Produktpalette der EVH GmbH (Strom, Erdgas, Wärme, begleitende Dienstleistungen),
- Sicherstellung und Weiterentwicklung der

Unsere Anforderungen an Sie:

- abgeschlossenes Hochschulstudium (Bachelor) in einer betriebswirtschaftlichen Ausrichtung oder eine vergleichbare Qualifikation,
- dem o.g. Aufgabengebiet angemessene Berufserfahrung,
- erste Berufs- und Führungserfahrung im Vertrieb,
- gute Kenntnisse im Bereich Call-Center und Systemtechnik.

UNSER ANGEBOT:

- **Loyalität & Kultur:** vertrauensvolle Zusammenarbeit mit respektvollem Mit- und Füreinander
- **Vergütung:** attraktives Vergütungssystem

- Servicequalität im Back Office des Kundencenters,
- Wahrung der Prozessqualität im Kundencenter (z. B. Überwachung und Optimierung der Arbeitsabläufe im Kundencenter gemäß den Vorgaben des Leiters Kundencenter),
 - Durchführung von Analysen und kontinuierlicher Optimierung der Kundenserviceprozesse, mit dem Ziel, der Effizienzerhöhung und Effektivitätssteigerung der Abläufe, für die Gewährleistung einer schnelleren und qualitativ hochwertigeren Kundenbetreuung,
 - Unterstützung bei der Entwicklung serviceorientierten Maßnahmen zur Kundenbindung für die telefonische und schriftliche Bearbeitung von Kundenanfragen und Reklamationen sowie für den Aufbau und die Pflege nachhaltiger Kundenbeziehungen,
 - aktive Teilnahme und Unterstützung interner Projekte sowie Einbringung von Fachwissen zur vorhandenen Systemlandschaft (z. B. IS-U, D3, Think-Owl, ...),
 - Unterstützung des Teams bei der Bearbeitung komplexer Kundenanfragen und -probleme durch die Anwendung des 4-Augen-Prinzips bei der Freigabe von Kundenanschriften, Klärung mit Mahnwesen oder anderen Schnittstellen sowie die Bearbeitung von Kundenbeschwerden.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann bewerben Sie sich bis zum

2026-01-06T00:00:00+01:00

(Tarifvertrag) mit Sonderzahlung und erfolgsabhängiger Vergütung

- **Arbeitsgestaltung:** flexible Arbeitszeiten
- **Work-Life-Balance:** 30 Tage Urlaub und Freizeitausgleich
- **Entwicklungsmöglichkeiten:** Weiterbildungen, Schulungen und Coachings
- **Gesundheit & Vorsorge:** vielfältige Beratungs-, Vorsorge- und Sportangebote, betriebliche Gruppenunfallversicherung und Altersvorsorge
- **Weitere Benefits:** Mobilitätzuschuss, Zuschuss zu Parkplatz, KiTa und Kantine, Fahrrad-Leasing usw.

Jetzt bewerben



Bewerbung über unsere Webseite:
www.karriere.swh.de



Besuche uns auf XING: **XING**

