



Hapag-Lloyd Cruises gilt im deutschsprachigen Raum als führender Anbieter von Kreuzfahrten im Luxus- und Expeditionsbereich. Zur Flotte gehören aktuell die Luxusshipps EUROPA und EUROPA 2, die beide als einzige Schiffe mit der Höchstnote 5-Sterne-Plus* ausgezeichnet wurden, das 4-Sterne-Expeditionsschiff BREMEN*, das weltweit auf Entdeckerkurs geht, und unsere neuen Expeditionsschiffe auf 5-Sterne-Niveau HANSEATIC nature und HANSEATIC inspiration. Ergänzt wird das Portfolio durch den luxuriösen Privatjet ALBERT BALLIN, der besonders exklusive Erlebnisreisen jenseits gängiger Linienverbindungen bietet. Hapag-Lloyd Cruises ist weiterhin auf Wachstumskurs und stellt bald noch ein Expeditionsschiff in Dienst: die HANSEATIC spirit in 2021. (*It. Berlitz Cruise Guide 2020)

Zur Verstärkung unserer **Abteilung Kundenmanagement** suchen wir Sie, zunächst befristet, zum nächstmöglichen Zeitpunkt als

Mitarbeiter (m/w/d) Kundenmanagement

Als Mitarbeiter im Kundenmanagement sind Sie für die Bearbeitung schriftlicher und telefonisch eingehender Kundenreklamationen verantwortlich. Sie recherchieren und analysieren die Reklamationsursachen und stimmen geeignete Schritte ab, um unsere Kunden nachhaltig zufriedenzustellen. Des Weiteren bearbeiten Sie Feedbacks und Regressansprüche, entscheiden über Gewährleistungs- und Kulanzleistungen unter Berücksichtigung kundenfreundlicher und reiserechtlicher Aspekte und dokumentieren sämtliche Kundenkorrespondenz im Zuge der Fallbearbeitung. In außerplanmäßigen Situationen unterstützen Sie außerdem bei der Kundenkommunikation. Das Reporting und Monitoring eingehender Dokumente sowie Kennzahlenreporting und -auswertung runden Ihr abwechslungsreiches Aufgabenspektrum ab.

Das sollten Sie auf jeden Fall mitbringen:

- Kaufmännische Ausbildung und/oder Studium mit Schwerpunkt Tourismusmanagement
- Erfahrung im Customer-Care-Bereich, vorzugsweise im Luxussegment
- Verbindliche, serviceorientierte Kommunikation auf Deutsch und Englisch in Wort und Schrift sowie sehr gute Kenntnisse in Rechtschreibung und Grammatik
- Gutes Sprachgefühl, Textsicherheit bei Formulierungen sowie kreativer Schreibstil
- Freundliches Auftreten sowie hohes Maß an Empathie
- Zielorientierung und Durchsetzungsvermögen
- Hohe Kundenorientierung sowie Organisationstalent
- Spontaneität, Flexibilität und Verhandlungsgeschick
- Akkurate, zuverlässige und verantwortungsbewusste Arbeitsweise sowie ausgeprägte analytische Fähigkeiten
- Teamplayer
- Sicherer Umgang mit MS Office

Was wir Ihnen darüber hinaus bieten:

Spannende Aufgaben, tolle Teams und die Chance, jeden Tag über sich selbst hinauszuwachsen zu können, sind das eine. Handfeste finanzielle Vorteile, branchenunübliche Angebote und weitreichende Sozialleistungen, bei uns selbstverständlich, sind das andere:

- Attraktives Vergütungspaket mit Urlaubs- und Weihnachtsgeld
- 30 Tage Urlaub pro Jahr
- Umfassende Einarbeitungsprogramme und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Betriebliche Altersvorsorge und Erfolgsbeteiligung
- Vergünstigungen wie z.B. Reisevorteile, Jobticket, JobRad, Essensgeldzuschuss
- Umfangreiches Angebot an Vorsorgeprogrammen wie z. B. Gripeschutzimpfungen
- Kostenloses, hauseigenes Fitnessstudio und vielfältige Betriebssportgruppen
- Vereinbarkeit von Familie und Beruf durch Gleitarbeitszeit, Zeitwertkonten, Eltern-Kind-Arbeitsplätze und Kooperation mit einem Familienservice

Haben wir Ihr Interesse geweckt und Sie möchten den Platz ohne Limits einnehmen?

Dann schicken Sie uns Ihre Bewerbung – am liebsten per E-Mail – mit Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und des frühestmöglichen Eintrittstermins.

Hapag-Lloyd Kreuzfahrten GmbH, Personalabteilung, Kathrin Hey
Ballindamm 25, 20095 Hamburg, E-Mail karriere@hl-cruises.com

www.hl-cruises.de

