



## **BAVARIA FERNREISEN**

*Kunst, Kultur & Lebensfreude*

Als einer der führenden Reiseveranstalter für Fernreisen bieten wir seit über 30 Jahren weltweite Rund- und Erlebnisreisen, sowie Sondergruppenreisen an. Der Erfolg basiert auf hohen Qualitätsstandards unserer Reisen und der Fachkompetenz unserer Mitarbeiter, die ihre Reiseziele aus eigener Anschauung und Erfahrung kennen.

In der Bundesstadt Bonn, verkehrsgünstig gelegen, bieten wir Ihnen einen attraktiven Arbeitsplatz, ein sehr motiviertes und kompetentes Team mit abwechslungsreichen Aufgaben in einem Unternehmen mit hohem Bekanntheitsgrad und angenehmer Firmenkultur.

**Zum nächstmöglichen Zeitpunkt suchen wir Verstärkung an unserem Standort in Bonn**

### **Leiter (w/m) Kundenservice**

#### **Ihre Aufgaben**

- Eigenverantwortliche Leitung Abteilung Kundenservice
- Fachliche und disziplinare Führung der Abteilung
- Weiterentwicklung vorhandener Prozesse des Kundenservicecenters
- Mitarbeiterförderung und Coaching
- Sicherstellung von Arbeitsabläufen, sowie Qualitätssicherung von Produkten, Angebotspreisen, Schnittstellen zu internen und externen Partnern
- Reporting an die Geschäftsleitung
- Kontrolle und Führung externer Callcenter
- Konfliktmanagement bei fordernden Kundensituationen und Übernahme von komplexen Kundengesprächen

Persönlich bringen Sie großen Spaß am Kontakt mit Kunden, eine hohe Serviceorientierung und jede Menge Teamgeist mit. Sie behalten auch in turbulenten Zeiten den Überblick und haben keine Scheu, eigene Ideen einzubringen und dabei eigenverantwortlich zu arbeiten.

## **Ihre Qualifikationen**

- Eine abgeschlossene Ausbildung zur/zum Reiseverkehrskauffrau/-mann oder Tourismuskaufrfrau/-mann
- Führungserfahrung in vergleichbarer Position wünschenswert
- Empathie, Selbstständigkeit, Loyalität, hohe Serviceorientierung und Belastbarkeit
- Serviceorientiert und gewandt im Umgang mit Kunden
- Schnelle Auffassungsgabe
- Kommunikationsstärke, Durchsetzungsvermögen sowie gutes Organisationsgeschick
- Sicherer Umgang mit MS-Office, sowie Reservierungssystemen wird vorausgesetzt

## **Wir bieten Ihnen**

- Spannende und vielseitige Aufgaben
- Verantwortung und eigener Gestaltungsfreiraum
- Gute Arbeitsatmosphäre und viel Spaß bei der Arbeit
- Flache Hierarchien und Raum für Ihre Ideen
- Persönlichen Entwicklungsspielraum, eine sorgfältige Einarbeitung und immer eine offene Tür zur Geschäftsleitung
- Sehr gute verkehrstechnische Anbindung, sowie ein Jobticket
- Vermögenswirksame Leistung

Ihre Bewerbungsunterlagen senden Sie bitte als PDF (max. 8 MB) per Mail an:  
[lina.brothagen@bavaria-fernreisen.com](mailto:lina.brothagen@bavaria-fernreisen.com)

### **Anschrift:**

BAVARIA FERNREISEN GmbH  
Herbert-Rabius-Straße 26  
53225 Bonn  
[www.bavaria-fernreisen.de](http://www.bavaria-fernreisen.de)