

## Sachbearbeiter Qualitätsmanagement (gn\*)

Die Bolzhauser AG ist ein Beratungs- und Serviceunternehmen für Customer-Care-Organisationen. Wir verstehen uns als Enabler für den Kundenservice der Zukunft.

Unsere 25-jährige Erfahrung und unsere Innovationsfähigkeit bilden die Basis unseres Handelns. Unsere Leistung ist ganzheitlich. Wir leben Projekte, schaffen dabei Erkenntnis und liefern umsetzbare Ergebnisse. Wir gehen in die Verantwortung, arbeiten vertrauensvoll und vereinen Methode mit Software. Wir beherrschen alle notwendigen Disziplinen: Touchpoint-Management, Prozessoptimierung und -automatisierung, IT-Implementierungskompetenz, Vorgangsvermeidung, Wissensmanagement und Kundenzufriedenheitsmessung, Qualitätsmanagement, Reorganisation und Outsourcing sowie Changemanagement.

Zur Verstärkung und weiterem Aufbau unseres Teams suchen wir für unsere Standorte in Solingen und/oder Leipzig Dich als Sachbearbeiter im Bereich Qualitätsmanagement (\*gn), in Vollzeit.

### Das sind DEINE Aufgaben:

- Qualitätsprüfungen im Bereich Call, E-Mail, Chat, Social Media und weiterer Kontaktkanäle
- telefonische Kundenzufriedenheitsbefragungen und Mystery Calls
- kontinuierliche Überwachung auf Einhaltung der vorgeschriebenen Qualitätskriterien
- Kalibrierungen/Besprechung der Ergebnisse mit dem Auftraggeber und dessen Dienstleistern
- Unterstützung der Trainings- und QM-Abteilung zwecks gemeinschaftlicher Optimierung und Weiterentwicklung des Projektes

### Das ist DEIN Profil:

- ✓ idealerweise erfolgreich abgeschlossene Ausbildung als Servicefachkraft/Kaufmann/-frau für Dialogmarketing oder eine adäquate abgeschlossene Ausbildung im Servicebereich
- ✓ Zuverlässigkeit und Genauigkeit, denn Qualität ist hier das A und O
- ✓ gute Kommunikationsfähigkeit und eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung
- ✓ strukturierte und zuverlässige Arbeitsweise
- ✓ sicherer Umgang mit den gängigen Office-Programmen
- ✓ sehr gute Deutschkenntnisse

### Good to know:

Wir erwarten viel von unseren Mitarbeitern und bieten dafür auch viel. Eine marktgerechte Entlohnung gehört für uns ebenso zur Selbstverständlichkeit, wie die Schokolade in stressigen Zeiten. Darüber hinaus etablieren wir Loyalität, Motivation und ein „das-rocken-wir-gemeinsam-Gefühl“ und leben es auch. So können sich unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen über eine Vielzahl attraktiver Zusatzleistungen und Mitarbeitervorteile freuen.

- ✓ marktgerechte Entlohnung
- ✓ vermögenswirksame Leistungen
- ✓ Fahrkostenzuschuss für Öffis
- ✓ Förderung eines E-Bikes oder Fahrrads
- ✓ Gleitzeit
- ✓ Homeoffice Modell
- ✓ 27 Tage Urlaub, Zusatzurlaub für Heiligabend und Silvester, Gesundheitsbonus
- ✓ Perfekte Bus- und Bahnanbindung
- ✓ Parkmöglichkeiten in direkter Umgebung
- ✓ kostenlose Getränke wie Wasser, Kaffee, Tee
- ✓ gesunde Knabberereien wie Obst, aber auch mal was für die Seele

- ✓ kostenloses WLAN für deine technischen Gadgets
- ✓ ein großartiges Team inkl. dem dazugehörigen Gefühl

Bist Du derjenige der uns in diesem Bereich unterstützen kann? Dann stelle Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen zusammen und lade Sie, zusammen mit Deiner Gehaltsvorstellung, über unsere Webseite hoch. Wir freuen uns darauf!



## Bewirb Dich JETZT!

**Ansprechpartner:**

Sven Ackermann - Standortleiter

0212 / 38 31 55 90

0176 / 473 423 02

[sven.ackermann@bolzhauser.de](mailto:sven.ackermann@bolzhauser.de)