

Anlage 1-3 - Leistungsbeschreibung Los 3

Call-Center-Agent/in

Mitarbeitertyp (Berufsgruppe)	Call-Center-Agent/in
Aufgaben- und Anforderungsprofil	<u>Aufgaben</u> - Zentrale Terminvereinbarung - Kundendatenpflege/Stammdatenpflege - Mitarbeit bei der Umsetzung von Telefonaktionen - kundenorientierte Beantwortung und Bearbeitung von E-Maileingängen <u>Anforderungen</u> - erfolgreich abgeschlossene dreijährige kaufmännische Berufsausbildung - Ausbildung als Call-Center-Agent oder entsprechende Berufserfahrung - Erfahrung in der telefonischen Kundenberatung - gute EDV-Anwenderkenntnisse (Word, Outlook, PowerPoint, Excel) - sicheres und serviceorientiertes Kommunikationsverhalten am Telefon und in der schriftlichen Kundenkommunikation - sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (insb. Rechtschreibung und Grammatik) - ausgeprägtes dienstleistungsorientiertes Verhalten - Hohe Sorgfalt und Konzentrationsfähigkeit - Eigenverantwortung
Arbeitszeit	Rahmenarbeitszeit 6:00 bis 20:00 Uhr
Zeitraum (Verfügbarkeit)	temporär durchschnittlich 6 bis 9 Monate (maximal 18 Monate)