

Fachbereich Bürgeramt

Die Europa- und Wissenschaftsstadt Aachen (ca. 250.000 Einwohner) ist innovationsfreudig, traditionsbewusst und durch ihre reiche Geschichte historisch geprägt. Erstklassige Hochschulen und Forschungseinrichtungen, das große europäische Erbe sowie die Grenzlage inmitten einer lebendigen Dreiländerregion geben Aachen eine weltoffene und internationale Prägung.

Wer bei der Stadt Aachen arbeitet, gestaltet das Leben in Aachen aktiv mit. Sie ist mit rund 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der größte kommunale Arbeitgeber im Grenzgebiet zu Belgien und den Niederlanden.

Im Fachbereich Bürgeramt sind in der Abteilung Servicecenter Call Aachen (FB 12/2) zum nächstmöglichen Zeitpunkt mehrere Stellen als

Mitarbeiterin / Mitarbeiter im Servicecenter der Stadt Aachen

in Teilzeit (25 Std./Woche) zu besetzen.

Die Einstellung erfolgt zunächst befristet auf die Dauer von einem Jahr nach dem Teilzeit- und Befristungsgesetz. Die Übernahme in ein Dauerarbeitsverhältnis wird nach Ablauf dieser Frist geprüft.

Die Servicezeiten sind von montags bis freitags jeweils von 07.00 bis 18.00 Uhr. Dabei haben Sie wöchentlich wechselnde Arbeitszeiten, die durch einen Dienstplan vorgegeben werden. Durch unvorhersehbare Ereignisse können auch kurzfristig anberaumte Arbeitseinsätze erforderlich sein.

Die Stelle ist nach Entgeltgruppe 5 TVöD (neue Entgeltordnung) ausgewiesen.

Als Mitarbeiter/in im Servicecenter der Stadt Aachen sind Sie unsere Verbindung zu den Bürgerinnen und Bürgern sowie Kundinnen und Kunden: Sie kommunizieren via Telefon und E-Mail mit dem vorgenannten Personenkreis und lösen ihre Anliegen.

Sie sind bei uns genau richtig, wenn Sie bereits erste Erfahrungen in der Dienstleistungsbranche bzw. in einem Call- oder Servicecenter sammeln konnten und diese nun weiterhin professionell ausbauen möchten.

Mit Freundlichkeit und Kompetenz stellen Sie sicher, dass unsere Bürgerinnen und Bürger sowie Kundinnen und Kunden absolut zufrieden sind und ihre Probleme gelöst werden.

.

Ihre Aufgabenschwerpunkte

- Als erste Ansprechpartnerin / als erster Ansprechpartner betreuen Sie die Bürgerinnen und Bürger sowie Kundinnen und Kunden via Telefon oder E-Mail, nehmen die eingehenden Anrufe entgegen und erfragen und erfassen das Anliegen der Anruferin / des Anrufers.

- Sie erteilen Auskünfte zu allgemeinen Fragen unter Zuhilfenahme der Wissensdatenbank des Servicecenters sowie qualifizierter Auskünfte über städtische und andere behördliche Dienstleistungen sowie über die Behördennummer 115.
- Sie priorisieren und bearbeiten eigenständig eingehende Anfragen unserer Bürgerinnen und Bürger sowie Kundinnen und Kunden mit den neuesten CRM Tools und leiten diese gegebenenfalls an nachgelagerte Einheiten weiter.
- Der Support beim Serviceportal der Stadt Aachen
- Die Sachbearbeitung im Rahmen des Auftragsmanagements (z.B. Vergabe von Sperrmüllterminen u. ä.)
- Die Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden.

Außerhalb der Telefonie sind die Aufgabenschwerpunkte:

- Fertigung und Versand von E-Mails unter Verwendung von der in der Wissensdatenbank vorgefertigten Vorlagen
- Bei nicht fallabschließender Beantwortung der Anliegen, Weiterleitung der Gespräche an die zuständigen SachbearbeiterInnen
- Bearbeitung von E-Post, Online-Anträgen und Post in Papierform
- Die Unterstützung beim Aufbau, Ausbau und der Optimierung der internen Wissensdatenbank.

Das bringen Sie mit

- Sie verfügen über eine abgeschlossene Berufsausbildung mit kaufmännischer bzw. rechtlicher Ausrichtung (beispielsweise Bürokauffrau/-mann, Kauffrau/-mann im Einzelhandel, Industriekauffrau/-mann, Versicherungsfachmann/-frau, Rechtsanwalts- und Notarfachangestellte/r, Steuerfachangestellte/r) mit mehrjähriger Berufserfahrung.
- Sie überzeugen durch Ihre freundliche und kommunikative Art und lieben den direkten Kundenkontakt.
- Sie klären telefonische und schriftliche Kundenanfragen souverän, freundlich und kreativ
- Sie sind mit Blick auf die unterschiedlichen Aufgaben flexibel und belastbar und können selbständig und strukturiert arbeiten.
- Sie sind kooperativ und teamfähig und bereit an Fortbildungen teilzunehmen.
- Sie verfügen über gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift.
- Der Umgang mit MS-Office ist für Sie selbstverständlich.

Von Vorteil sind

- Fremdsprachenkenntnisse, insbesondere Englisch und Französisch und/oder Niederländisch

Das bieten wir Ihnen

- Interessante, vielfältige und anspruchsvolle Aufgaben
- Das Arbeiten in einer engagierten und dynamischen Verwaltung
- Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie
- Ein breit aufgestelltes internes Fort- und Weiterbildungsprogramm
- Eine attraktive Altersvorsorge

Die Besetzung der Teilzeitstelle mit Teilzeitkräften ist mit der Maßgabe möglich, dass eine Besetzung im Rahmen der Sollarbeit (25 Stunden) sichergestellt ist. Die jeweiligen Arbeitszeiten für Teilzeitkräfte sind daher in Absprache mit Fachbereichsleitung festzulegen. Dabei ist im Hinblick auf den zu leistenden Schichtdienst eine hohe Flexibilität Voraussetzung.

Die Stadt Aachen fördert aktiv die Gleichstellung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wir streben an, dass sich die gesellschaftliche Vielfalt der Region auch bei den Beschäftigten widerspiegelt und begrüßen deshalb Bewerbungen von Frauen und Männern, unabhängig von kultureller und sozialer Herkunft, Alter, Religion, Weltanschauung, Behinderung oder sexueller Identität.

Schwerbehinderte Bewerberinnen und Bewerber werden bei gleicher Eignung unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls bevorzugt.

Kontakt und Informationen

Fragen zum Aufgabengebiet beantwortet Ihnen gerne der Abteilungsleiter des Servicecenters Call Aachen, Herr Schneiders, unter der Telefonnummer 0241 432-1220.

Als Ansprechpartnerin im Fachbereich Personal und Organisation steht Ihnen Frau Weinhold unter der Telefonnummer 0241 432-11214 zur Verfügung.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann senden Sie bitte Ihre Bewerbung mit aussagekräftigen Unterlagen bis spätestens zum 21.07.2017 unter Angabe des Kennzeichen „FB 12/1 Servicecenter Call Aachen " an

Fachbereich Personal und Organisation
FB 11/210 – Frau Weinhold
52058 Aachen

oder per Mail an bewerbungen@mail.aachen.de (im Dateiformat pdf) .

Im Auftrag

gez.
(Hammers)