



Ein Unternehmen der  
Landeshauptstadt München



NEUE STELLE, NEUE CHANCEN ALS:

## SACHGEBIETSLEITUNG KUNDENSERVICE (M/W/D)

Mit rund 37.000 Wohnungen ist die GEWOFAG ein wichtiger Faktor, wenn es um die Zukunft des Münchner Wohnungsmarkts geht. Wir verstehen uns als dynamisches, markt- und kundenorientiertes Unternehmen. Unser Schwerpunkt liegt im Neubau preiswerter Wohnungen, in der Erhaltung und Aufwertung unseres Bestandes und in der optimalen Betreuung unserer Kunden. Mitarbeitenden bieten wir attraktive Konditionen, die über die tariflichen Leistungen hinausgehen – überzeugen Sie sich selbst.

### IHRE AUFGABEN ALS SACHGEBIETSLEITUNG KUNDENSERVICE (M/W/D)

- Sicherstellung einer serviceorientierten, qualitativ hochwertigen und effizienten Bearbeitung der Kundenanliegen zur Gewährleistung von nachhaltig hoher Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Fachliche und disziplinarische Führung der Mitarbeitenden im Kundenservice
- Mitwirkung bei der strategischen Ausrichtung sowie Weiterentwicklung des Kundenservices
- Sicherstellung der technischen Voraussetzungen zur Bereitstellung der benötigten Dienste in Zusammenarbeit mit der IT
- Effiziente Ressourcenplanung und -steuerung nach Kennzahlen sowie eine kurz-/mittelfristige Personaleinsatzplanung
- Definition von Kennzahlen zur Messung der Tätigkeiten und Auslastung im Kundenservice sowie Erstellung von Reports/strategischen Auswertungen
- Analyse und Optimierung der Prozesse in Abstimmung mit der Bereichsleitung Kundenmanagement

### IHR PROFIL ALS SACHGEBIETSLEITUNG KUNDENSERVICE (M/W/D)

- Abgeschlossenes Studium der Kommunikationswissenschaften, BWL, Immobilienwirtschaft, Real Estate Management oder vergleichbare Qualifikation
- Mehrjährige Berufs- und Führungserfahrung, vorzugsweise als Teamleiter (m/w/d) in einem Customer-Contact-Center oder im Kundendienst
- Fundierte Kenntnisse über Kundenmanagement- und Contact-Center-Systeme sowie ACD-Anlagen
- Grundlegende Erfahrungen in der Informationsauswertung (Erstellung und Auswertung von Kennzahlen)
- Umfangreiche Kenntnisse im Bereich Beschwerdemanagement und Datenschutz
- Begeisterung für technische Innovationen und digitale Prozesse
- Vorzugsweise Erfahrungen in der Wohnungswirtschaft
- Empathische Führungspersönlichkeit mit Durchsetzungsfähigkeit
- Analytische und konzeptionelle Fähigkeiten
- Kommunikationsstärke, Textsicherheit und ein gutes Sprachgefühl
- Hohe Einsatzbereitschaft, Serviceorientierung, Eigeninitiative, Loyalität und Hands-on-Mentalität
- Hohe IT-Affinität und sicherer Umgang mit SAP/CRM und den Office-Anwendungen

### HABEN WIR IHR INTERESSE GEWECKT?

Dann freuen wir uns über Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen, die Sie uns bitte mit Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung sowie Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins – vorzugsweise über unser Online-Formular – zusenden. Bei Fragen steht Ihnen gerne die zuständige HR-Business-Partnerin, Daniela Joß, unter der Telefonnummer 089 4123-324 zur Verfügung.

Wir verstehen uns als moderner, weltoffener und sozialer Arbeitgeber. Die Gleichstellung unserer Beschäftigten ist uns daher ein besonderes Anliegen. Schwerbehinderte Bewerber / -innen (w/m/d) werden bei gleicher Eignung unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls bevorzugt.

Jetzt bewerben!

**BEI UNS WOHNT MÜNCHEN.**  
GEWOFAG Holding GmbH  
Postfach 83 01 53  
81701 München  
www.gewofag.de

