

Teamleiter Kunden & Partner Service (m/w/d)

Unser Klient ist ein innovativer Anbieter digitaler Kommunikations- und Vernetzungslösungen sowie Backoffice-Dienstleistungen für die Versicherungsbranche, mit Spezialisierung auf Maklerbetriebe für Gewerbe- und Industrieversicherungen. Eingebunden in einen mittelständischen Technologie-Anbieter, pflegt unser Klient eine innovative und dynamische Unternehmenskultur, die von Wertschätzung, Fairness und gegenseitiger Unterstützung geprägt ist. Zur Sicherung unseres weiteren Erfolgs- und Wachstumskurses, suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen „Teamleiter Kunden & Partner Service (m/w/d)“ für unseren Standort in Nordrheinwestfalen.

Ihre Aufgaben sind im Wesentlichen:

- Fachliche und disziplinarische Führung des Teams
- Kontinuierliches Controlling von KPI's sowie aussagekräftiger Aufbereitung der Daten und ableiten von Maßnahmen zur Steuerung des Bereiches
- Analysieren und Optimieren der Kundenservice-Prozesse
- Aufbau einer Wissensdatenbank und Konzipierung digitaler Schulungsformate
- Enge Schnittstelle zu anderen Abteilungen und Kollegen, auch an anderen Standorten
- Unterstützung der Maklerpartner durch u.a. Benchmarks und Cross-Selling-Ansätze
- Support bei technischer Anbindung von Partnern
- Regelmäßiges Reporting zur Sicherstellung der Servicequalität

Ihr Profil:

- Ausbildung zum Versicherungskaufmann/frau (IHK) oder vergleichbar
- Mehrjährige Erfahrung aus Versicherung, Finanzen oder der Zusammenarbeit mit Maklern
- Fundierte Führungserfahrung mit einem motivierenden und situativen Führungsstil
- Absolute Kunden- und Serviceorientierung
- Analytisch im Denken: Fähigkeit Kennzahlen zu interpretieren sowie daraus Optimierungspotentiale zu erkennen und umzusetzen
- Hohes Organisationsvermögen und Projektmanagement Know-how
- Ausgeprägte IT und Prozess Affinität sowie Erfahrung in der Administration von bspw. Ticket- oder CRM Systemen
- Kommunikationsstark, empathisch und belastbar, auch wenn es mal hoch hergeht

Wenn Sie sich von diesen ersten Informationen angesprochen fühlen, senden Sie bitte Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung, des frühestmöglichen Eintrittstermins einfach und schnell per E-Mail an: info@hr-rafoth.com. Für einen ersten Kontakt steht Ihnen Herr Olaf Rafoth, von RAFOTH HUMAN RESOURCES, unter der Telefonnummer +49 172 4117711 gern zur Verfügung. Die Berücksichtigung von Sperrvermerken ist selbstverständlich.