



Customer Care – Knowledge, Training & Quality Leader (m|w|d)

Du hebst unser Team auf ein neues Level.

Was dich bei uns erwartet

- Überwachung und Bewertung der Agentenleistung anhand vordefinierter Kriterien
- Mitarbeitenden Feedback geben, wie sie sich verbessern können
- Entwicklung und Durchführung von Quality-Monitoring-Pläne, um die Qualität regelmäßig zu prüfen
- Bereitstellung von Feedback an Teamleiter und Management
- Implementierung von Schulungs- und Coaching-Initiativen für Agenten
- Aufbereitung und Sicherstellung von relevanten Inhalten der Wissensdatenbank sowie zentrale Hilfestellung bei Wissensfragen
- Erstellung und Aktualisierung von Trainingsplänen bzw. Schulungsunterlagen sowie Recherche und Rücksprache mit Fachabteilungen für schulungsbezogene Themen
- Koordination von abteilungsinternen Schulungen inklusive Betreuung der „Training on the Job“- Phase
- Durchführung einer Ursachenanalyse zur Identifizierung von Wissenslücken
- Identifizierung & Unterstützung bei Implementierung von Tools, die die Leistung der Mitarbeitenden verbessern können.

Was wir von dir erwarten

- Erfahrung im Kundenservice / Contact Center
- Ausgezeichnete zwischenmenschliche Fähigkeiten
- Eine analytische Denkweise
- Organisationstalent
- Starke kommunikative Fähigkeiten
- Englisch in Wort und Schrift

Wie es bei uns ist

- Unterschiede machen uns stark
- Wir brennen für unser Netzwerk genauso wie Du
- Wir wachsen gerade frisch mit Österreich zusammen und lassen ein starkes länderübergreifendes Team entstehen
- Wir sehen Dich im Büro genauso gerne wie im Videocall

Was wir dir bieten

- Spannendes Arbeitsumfeld in einem internationalen Konzern mit einer langfristig orientierten Unternehmensstrategie
- Integration in einem dynamischen und wertschätzenden Team in Österreich und Deutschland
- Flexibles Arbeiten in einem Hybridsetup, Weiterbildungen und natürlich unsere eigenen fringe benefits

Join us and Be the Change

Camilla Günther
HR Business Partner
Recruiting.brs@sodexo.com



It all starts with the everyday