



WIR SUCHEN EINEN

REFERENTEN BESCHWERDEMANAGEMENT (M/W/D)

zur Verstärkung unseres Teams am Standort Ludwigshafen.

Mit nachhaltigen Energie-Infrastrukturen steigern wir die Lebensqualität der Menschen und den Zukunftswert ihrer Lebensräume. Die Pfalzwerke Netz AG sorgt für sichere Stromnetze und erbringt Netzdienstleistungen. Als Partner von Kommunen, Stadtwerken, Industrie und Gewerbe planen wir den Bau von Netzen und kümmern uns mit viel Erfahrung und Know-how um deren Instandhaltung, konstante Versorgungsqualität und Wirtschaftlichkeit, kurz: Wir übernehmen Verantwortung.

IHR ZUKÜNFTIGES AUFGABENGEBIET:

Implementierung und Betrieb eines professionellen Beschwerdemanagements anhand eines standardisierten Beschwerdemanagementprozesses mit folgenden Schwerpunkten:

- Beschwerdestimulierung
Monitoring der Eingangskanäle (z.B. Email, Kontaktformular Homepage, Brief) sowie das Schaffen und Steuern von weiteren standardisierten Möglichkeiten (z.B. WhatsApp, Chat) zur Beschwerdeabgabe für den Kunden
- Beschwerdeannahme
Organisation und Bearbeitung des Beschwerdeeingangs sowie die Erfassung und Einholung aller für den weiteren Beschwerdemanagementprozess relevanten Beschwerdeinformationen
- Beschwerdebearbeitung
Erarbeitung und Ausführung von Prozessen zur standardisierten und fallabschließenden Bearbeitung und Beantwortung von schwerwiegenden Beschwerden
- Beschwerdereaktion
Priorisierte und situative Beantwortung der eingehenden Beschwerden anhand von festgelegten Standards.
- Beschwerdeauswertung
Systematisches Erfassen aller Hinweise auf qualitative Mängel in Produkten und Prozessen. Kontinuierliche Analyse der Daten zur Feststellung von Umfang und Verteilung des Beschwerdeaufkommens, sowie Priorisierung der wahrgenommenen Mängel anhand einer standardisierten Eskalationsmatrix



Seite 2, Ausschreibung Referent Beschwerdemanagement (m/w/d)

- Beschwerdereporting
Erarbeitung von standardisierten und automatisierten Reports
- Beschwerdeinformationsnutzung
Nutzung von Beschwerdeinformationen zur weiteren Produkt- und Prozessoptimierung durch Qualitätsplanungstechniken oder dem situativen Einsatz von Qualitätsverbesserungsteams

IHR PROFIL:

- Abgeschlossene technisch oder kaufmännisch orientierte Berufsausbildung und abgeschlossene Zusatzausbildung/Weiterbildung
- Mehrjährige Berufserfahrung im Bereich Beschwerdemanagement oder Vertrieb
- Kundenfokussierung/-orientierung
- Notwendige Kompetenzen: Konfliktmanagement, Kritikfähigkeit, Kooperations-/Integrationsfähigkeit, Kontaktfähigkeit, Analysefähigkeit, Prozessoptimierung, Kreativität/Ideenreichtum/Flexibilität, Handlungsorientierung, Engagement/Selbstmanagement, Verhandlungs-/Beratungskompetenz, Qualitätsmanagementkompetenz, Problemlösungsfähigkeit
- Belastbarkeit, Teamfähigkeit und selbständiges verantwortungsbewusstes Arbeiten
- Komplexes, analytisches Denkvermögen und Problemlösungskompetenz
- Stilsichere Ausdrucksweise in Wort und Schrift, sicheres Auftreten und gute Umgangsformen sowie Gewandtheit im persönlichen und telefonischen Umgang mit Gesprächspartnern aller Ebenen
- Überzeugungskraft, Durchsetzungsvermögen
- Flexibilität und Begabung, sich rasch auf neue Situationen einstellen zu können
- Bereitschaft zur ständigen Weiterbildung und Aktualisierung des Fachwissens

UNSER ANGEBOT:

Wir bieten Ihnen eine leistungsbezogene Vergütung, ein abwechslungsreiches, breit gefächertes Aufgabengebiet mit Gestaltungsspielräumen in einem eingespielten Team sowie ein motivierendes Umfeld, in dem das Arbeiten Freude macht und Ihre Ideen willkommen sind. Entwicklungsperspektiven und unterstützende Weiterbildungsangebote runden unser Angebot ab.

Wir freuen uns über den Eingang Ihrer aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen im pdf-Format mit Angabe Ihres Gehaltswunsches und dem möglichen Eintrittstermin.

Yvonne.Stoeckl@Pfalzwerke.de, Telefon 0621 585-2879

PFALZWERKE AKTIENGESELLSCHAFT - Personal und Juristische Dienste, Kurfürstenstr. 29,
67061 Ludwigshafen