



Einsatzort: 60439 Frankfurt am Main
Eintrittsdatum: ab sofort
Beschäftigungsart: Vollzeit
Job-ID: RE-55521246A
Veröffentlichung: 28.10.2019

Die Unternehmensgruppe DER Touristik zählt zur Touristiksparte der REWE Group. Zu den 16 Veranstaltern der DER Touristik Group gehören unter anderem namhafte Marken wie Dertour, Meiers Weltreisen, ITS und Kuoni. Mit einem starken Vertriebsnetz, bestehend aus 3.000 Reisebüros sowie dem Onlinevertrieb ist die DER Touristik Group breit aufgestellt und bietet ein Reise-Expertenetz, das mit derzeit rund 10.100 Mitarbeitern in 14 europäischen Ländern aktiv ist.

DER Arbeitgeber für engagierte Kreative. Sie möchten die Träume anderer Menschen mit Bildern gestalten, Sehnsucht wecken und Lust auf Urlaub machen? Bei DER Touristik können Sie Ihrer Kreativität freien Lauf lassen - mit einem starken Konzern im Rücken, motivierten Kollegen und der Sicherheit, auch Ihre eigene Zukunft erfolgreich gestalten zu können.

Für unseren Standort Frankfurt am Main suchen wir ab sofort einen

Specialist Complaint Management (m/w/d)

Ihre Aufgaben:

- Annahme und abschließende Bearbeitung von Reklamationen (Schwerpunkt Mietwagen)
- Klärung von Reklamationsursachen im Kontakt mit Kunden, Reisebüros, Leistungsträgern und internen Bereichen
- Bewertung der Reklamationsvorgänge und Entscheidung über das Ergebnis unter Berücksichtigung der relevanten Gesetzesvorgaben
- Verfassen von Antwortschreiben an Kunden, Reisebüros, Anwälten u.a.
- Statistische Erfassung u.a. der Reklamationsursachen, der Erstattungsbeträge, Gutscheine
- Zahlungs- und Weiterbelastungsveranlassungen
- Weitergabe qualitätsrelevanter Informationen an das Produktmanagement
- Mitwirkung bei Maßnahmen zur Produktoptimierung
- Entgegennahme der eingehenden Anrufe und Klärung der telefonischen Anliegen

Ihr Profil:

- Abgeschlossene Ausbildung als Tourismuskauffrau/-mann oder vergleichbar
- Rechtliche Grundkenntnisse (Reiserecht) von Vorteil
- Sehr gute schriftliche Ausdrucksweise und Rechtschreibung
- Sehr gute Kenntnisse der gängigen MS-Office Anwendungen
- Gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Kenntnisse weiterer Fremdsprachen von Vorteil
- Selbstständige Arbeitsweise verbunden mit hoher Service- und Kundenorientierung sowie gute organisatorische Fähigkeiten
- Sehr gute Kommunikationsfähigkeit und Konfliktfähigkeit in schwierigen Gesprächssituationen
- Durchsetzungsvermögen, Verhandlungsgeschick, Teamfähigkeit, schnelle Auffassungsgabe, Einsatzbereitschaft, Flexibilität und Belastbarkeit

Wir bieten Ihnen:

- Umfangreiches Schulungs- und Weiterbildungsprogramm
- Attraktive Sozialleistungen sowie weitere Vorteile innerhalb der REWE Group
- Arbeiten in einem internationalen Konzernumfeld mit einem angenehmen Betriebsklima
- Gute Arbeitsbedingungen mit viel Gestaltungsspielraum

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung! Weitere Informationen zu unserem Unternehmen finden Sie unter www.dertouristik.com. Senden Sie bitte Ihre aussagekräftige Bewerbung per E-Mail unter Angabe Ihres Eintrittstermins und Ihrer Gehaltsvorstellung an Frau Carolin Hainbach (069 9588-1422): personalabteilung.hainbach@dertouristik.com

Ansprechpartner:

DER Touristik Deutschland GmbH

Carolin Hainbach (Tel. 069-9588-1422)

E-Mail: personalabteilung.hainbach@dertouristik.com

