



**Studierendenwerk**  
Mannheim

Als dynamisches öffentlich-rechtliches Dienstleistungsunternehmen schaffen wir mit rund 250 Beschäftigten die Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches Studium. In Ergänzung zur exzellenten Lehre an den Mannheimer Hochschulen unterstützen wir mit einem auf die aktuellen Anforderungen abgestimmten Leistungsangebot ca. 25.000 Studierende bei der Bewältigung ihres Alltags. Von einer bezahlbaren Unterkunft und einer ausgewogenen Verpflegung, über qualifizierte finanzielle und psychologische Beratung bis zur studienbegleitenden Kinderbetreuung bieten wir ein maßgeschneidertes Rundum-Paket vor Ort.



**Zum 1. August 2021 suchen wir in Vollzeit einen servicebegeisterten, empathischen**

# **Customer Service Manager** (m/w/d)

Das abteilungsübergreifende Arbeitsgebiet umfasst den Aufbau und die Entwicklung eines Customer Service Managements mit dem Ziel einer bestens abgestimmten Zusammenarbeit auf allen internen und externen Ebenen. Es handelt sich um eine neu geschaffene Stelle, die zunächst auf zwei Jahre befristet ist. Bei Erfolg der umgesetzten Maßnahmen besteht die Möglichkeit einer unbefristeten Übernahme.

## Die Aufgaben im Einzelnen

- Sie analysieren die aktuelle Situation im Bereich Customer Service und definieren in Abstimmung mit der Abteilungsleitung Kommunikation und Studierendenservice sowie der Geschäftsführung die Handlungsfelder zur Erreichung der Service-Ziele
- Als kreativer Kopf initiieren, entwickeln und verantworten Sie Maßnahmen zur nachhaltigen Sicherstellung der vereinbarten Ziele und setzen diese mit Unterstützung der Fachabteilungen konsequent um
- Aufbau eines steuerungsrelevanten Kennzahlenmanagements über alle Servicekanäle
- Entwicklung eines qualifizierten Beschwerdemanagements (Kommunikation, Betreuung, Nachverfolgung bis zur Lösung)
- Regelmäßige Evaluation der Akzeptanz von vorhandenen und neuen Services über Markt- und Kundenanalysen sowie Mitarbeiterbefragungen

## Die erforderliche fachliche und persönliche Qualifikation

- Ein erfolgreich abgeschlossenes Hochschulstudium
- Erfahrung in der Anleitung und Weiterentwicklung von Teams. Dazu gehören eine ausgeprägte Sozialkompetenz, ein gesundes Durchsetzungsvermögen, eine qualitätsbewusste Arbeitseinstellung sowie die Fähigkeit zur Selbstkritik
- Ausgeprägtes Zahlenverständnis in Kombination mit strategischem, konzeptionellem und analytischem Denkvermögen
- Strukturierte, ergebnisorientierte und selbstständige Arbeitsweise
- Fähigkeit, auch unter Zeitdruck den Überblick zu behalten, Prioritäten zu setzen und Ziele mit Beharrlichkeit zu verfolgen
- Sie sehen das Unternehmen als Ganzes, das Sie weiter erfolgreich machen möchten und denken nicht in Abteilungssilos
- Hohe sprachliche Kompetenz und Kommunikationsfähigkeit
- Sehr gute Englisch-Kenntnisse
- Fundierte Kenntnisse in MS Office, insbesondere Excel und Power Point sowie in Social Media

## Wir bieten Ihnen

- Eine spannende, verantwortungsvolle und herausfordernde Aufgabe im akademischen Umfeld mit viel Raum für die Stellenausgestaltung
- Partnerschaftliche Unternehmenskultur mit kurzen Entscheidungswegen
- Sehr gute Weiterbildungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten
- Tarifliches Entgelt mit Jahressonderzahlung (TV-L)
- Weitere Benefits wie ÖPNV-Jobticket, VL und betriebliche Altersvorsorge

Gerne erwarten wir Ihre aussagefähige Bewerbung bis spätestens **12. April 2021** an:

**Studierendenwerk Mannheim AÖR**  
**Personal und Verwaltung, Paul Richter**  
**Stichwort: Customer Service Manager**  
**Postfach 103037, 68030 Mannheim**  
**E-Mail: [bewerbung@stw-ma.de](mailto:bewerbung@stw-ma.de)**

Gerne können Sie Ihre Bewerbung auch als PDF-Datei per E-Mail einreichen. Bitte beachten Sie, dass Gefährdungen der Vertraulichkeit und der unbefugte Zugriff Dritter bei einer Kommunikation per unverschlüsselter E-Mail nicht ausgeschlossen werden können.

Bitte senden Sie uns keine Mappen oder Hüllen. Ihre uns postalisch zur Verfügung gestellten Bewerbungsunterlagen werden nach Abschluss des Bewerbungsverfahrens nach den Bestimmungen des Datenschutzes vernichtet. Sollten Sie die Rücksendung Ihrer Unterlagen wünschen, bitten wir Sie um ausdrückliche Mitteilung. In diesem Fall legen Sie bitte Ihrer Bewerbung einen adressierten und ausreichend frankierten Rückumschlag bei.