

Leiter Kundenbetreuung (m/w/d)

Unternehmen: Dessauer Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH - DVV - Stadtwerke

Bereich: Kundenservice

Beschäftigungsart: Vollzeit

Level: Berufserfahrener

Du führst gerne Menschen, triffst klare Entscheidungen und sorgst dafür, dass Kundenerlebnisse begeistern? Dann bist DU bei UNS genau richtig! Werde als Leiter Kundenbetreuung (m/w/d) Teil unseres Teams und gestalte mit uns die Zukunft!

[Das kannst du bei uns bewegen](#)

Du bist verantwortlich für die Organisation, Koordinierung und die kompetente medienübergreifende Beratung und Betreuung aller Kunden in den Frontoffice-Bereichen (Kundenservicezentren, CallCenter, Schriftverkehr).

- Du führst, motivierst & entwickelst das Team
- Du bist verantwortlich für die Entwicklung und Umsetzung der Kundenservice-Strategie im Einklang mit den Unternehmenszielen
- Du analysierst, optimierst und digitalisierst Kundenprozesse im Verantwortungsbereich einschließlich der Optimierung von Bereichsschnittstellen beispielsweise zur Abrechnung, Vertrieb, Netzbetrieb usw.
- Du stellst die Einhaltung der regulatorischen Anforderungen (z.B. EnWG, Datenschutz) sicher
- Du leitest und arbeitest in Projekten zur Digitalisierung, Automatisierung und Effizienzsteigerung

[Das bringst du mit](#)

- abgeschlossenes Studium im Bereich Betriebswirtschaft, Energiewirtschaft, Kommunikation oder vergleichbare Qualifikation
- mehrjährige Berufserfahrung im Kundenservice, idealerweise in der Energiebranche
- Führungserfahrung und hohe soziale Kompetenz
- analytische und strategische Denkweise sowie Hands-on-Mentalität
- vertiefte und umfassende Kenntnisse und Erfahrungen der im Verantwortungsbereich eingesetzten Standardsoftware (derzeit SAP/ISU) wünschenswert
- beherrschen von gängigen Office-Programmen (z.B. Word, Excel, PowerPoint, Outlook)
- Erfahrung im Umgang mit Prozessmanagement und KPI-Steuerung
- Kommunikationsstark, lösungsorientiert und servicefokussiert
- hohe digitale Kompetenz
- gepflegtes Äußeres und selbstbewusstes und diplomatisches Auftreten in Konfliktsituationen

- Organisationsfähigkeit sowie Einsatzbereitschaft und Durchsetzungsvermögen
- PKW-Führerschein

[Darauf kannst du dich freuen](#)

- freundliches und offenes Team, das sich gegenseitig unterstützt
- abwechslungsreicher Arbeitsplatz in einem starken regionalen Unternehmen
- leistungsgerechte Vergütung nach Tarifvertrag (TVöD)
- flexible Arbeitsbedingungen mit Möglichkeit zum mobilen Arbeiten und 30 Tage Urlaub p.a.
- betriebliche Altersvorsorge, Kita-Zuschuss, aktives betriebliches Gesundheitsmanagement, firmeneigene Kantine
- kostenfreie E-Lademöglichkeiten auf dem Firmenparkplatz
- Fahrrad-Leasing