



Handbuch: Jobbeschreibungen im Kundenservice - Ihr Weg zum Dream-Team

Maßgeschneiderte Stellenbeschreibungen, die Ihnen dabei helfen, die perfekten Kandidaten für Ihr Kundenservice-Team zu gewinnen,

[Hier Herunterladen](#)

trenGO.com

Die richtigen Kundenbetreuer sind das Rückgrat Ihres Unternehmens

Sie möchten ein erfolgreiches Kundenservice-Team aufbauen, doch die Suche nach den richtigen Mitarbeitern gestaltet sich oft schwierig. Nur wenige Bewerber bringen echte Expertise im Kundenservice mit. Doch genau diese darf nicht fehlen - **Kundenbetreuer, die schwierige Kundenanfragen souverän und klug lösen zu meistern** - und das mit Empathie!

Die Fluktuationsrate im Kundenservice ist deutlich höher als in anderen Bereichen und liegt mit 30-45% weit über dem Durchschnitt von 15%!

Deshalb ist es umso wichtiger, den richtigen Teamplayer zu finden - klar definierte Anforderungen und gezielte Fragen helfen Ihnen dabei, die Fähigkeiten und das Potenzial des Bewerbers zu erkennen.

Dieses Handbuch unterstützt Sie beim Aufbau Ihres idealen Kundenservice-Teams – von Anfang an. Er bietet Ihnen Stellenbeschreibungen, die Sie auf Ihre Branche und Ihr Team anpassen können.



Inhalt

1. Junior Manager: Neue Talente im Kundenservice



2. Senior Manager: Auswahl eines Kundenbetreuers



3. Lead Manager: Erfahrene Kundenbetreuer



4. Onboarding: Versorgen Sie Ihr Team mit Wissen



5. Tipps zum Einstellungsprozess



6. Die richtigen Fragen stellen



1

Junior Manager: Neue Talente im Kundenservice

Neulinge bringen frische Perspektiven, Entwicklungsfähigkeit und vielfältige Talente mit, die Ihrem Unternehmen erheblichen Mehrwert bieten. Zudem sind Junior-Positionen budgetfreundlich, da ihre Gehälter dem Einstieg in die Branche entsprechen.

Bei der Einstellung eines Junior-Kundenbetreuers sollten Sie besonderes Augenmerk auf Potenzial legen. Prüfen Sie, ob die Person lösungsorientiert denkt, aktiv zuhört und über professionelle Kommunikationsfähigkeiten verfügt.

Nutzen Sie diesen Handbuch, um mühelos eine maßgeschneiderte Kundenservice-Stellenbeschreibung zu erstellen, ergänzt durch Ihre branchenspezifischen Informationen.

Junior Manager Kundenbetreuer/-in

Aufgaben

- ✓ Kundenfragen beantworten
- ✓ Basisinformationen bereitstellen
- ✓ Beschwerden aufnehmen und weiterleiten
- ✓ Ad-hoc-Probleme lösen
- ✓ Kundenfeedback einholen

Profil

- ✓ Großartiger Kommunikator
- ✓ Aktiver Zuhörer
- ✓ Lösungsorientiert
- ✓ Empathisch
- ✓ Kreativ

Ein Arbeitstag im Alltag eines Junior-Kundenbetreuers

Egal, ob Sie im Homeoffice oder im Büro tätig sind, Ihre erste Aufgabe besteht darin, alle eingehenden Kundenanfragen gründlich zu überprüfen. Dies umfasst E-Mails, Anrufe und Nachrichten in den sozialen Medien. Unabhängig von der Art der Anfrage sind Sie die Stimme des Unternehmens. Ob es um Lieferprobleme, Rechnungsanfragen oder Produkt- und Dienstleistungsfragen geht – Sie führen jedes Gespräch mit Einfühlungsvermögen und Begeisterung. Ganz gleich, ob es sich um eine Beschwerde oder ein Kompliment handelt, Ihre Aufgabe ist es, exzellenten Kundenservice zu gewährleisten. Im Laufe des Tages klären Sie dringende Anliegen im Team, denn Kundenservice ist Teamarbeit.

2

Senior Manager: Auswahl eines Kundenbetreuers

Wenn Sie Jemanden suchen, der sofort Kundenanfragen kompetent bearbeiten kann, brauchen Sie einen Kundendienstmitarbeiter mit bisheriger Berufserfahrung. Mit **zwei bis drei Jahren Erfahrung** kennt ein Account Manager die Abläufe im Kundenservice und hat Fähigkeiten in Verhandlung und Problemlösung entwickelt. Er kann anspruchsvolle Gespräche übernehmen, Juniors unterstützen und Chancen für Cross- und Upselling erkennen und nutzen.

Senior Manager Kundenbetreuer/-in

Aufgaben

- ✓ Beantwortung von Kundenfragen
- ✓ Bearbeitung von Beschwerden
- ✓ Kundenbindung stärken
- ✓ Ad-hoc-Problemen Lösen
- ✓ Kundenfeedback einholen
- ✓ Verkäufe ankurbeln
- ✓ Kundenzufriedenheit verbessern
- ✓ Prozesse und Abläufe verbessern
- ✓ Unterstützung für Neulinge bieten

Profile

- ✓ Professioneller Kommunikator
- ✓ Aktiver Zuhörer
- ✓ Lösungsorientiert
- ✓ Empathisch
- ✓ Teamplayer
- ✓ Multitasker
- ✓ Kreativ
- ✓ Fähigkeit, mit schwierigen Gesprächen umzugehen

Ein Arbeitstag im Alltag eines Senior-Kundenbetreuers

Im Kundenservice ist immer viel los! Für Sie geht es in erste Linie darum, eingehende Anfragen, E-Mails und Anrufe nach Dringlichkeit zu priorisieren. Sie konzentrieren sich auf die wichtigsten Anliegen und koordinieren das Team entsprechend. Gleichzeitig suchen Sie aktiv nach Möglichkeiten, den Vertrieb zu fördern. Sie erkennen sofort, wenn ein Kunde mehr erfahren möchte, und überzeugen ihn mit Ihren hervorragenden Kommunikationsfähigkeiten. Schließlich sammeln Sie wertvolles Feedback und leiten es an Ihr Team und Ihre Vorgesetzten weiter, um den Service stetig zu optimieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

3

Lead Manager: Erfahrene Kundenbetreuer

Brauchen Sie Innovation und Expertise, um Ihr Kundenserviceteam auf das nächste Level zu bringen? Ein Senior Customer Service Representative mit **fünf bis zehn Jahren Erfahrung** kennt alle Geheimnisse des Kundenservice. Sie coachen Teams, bringen frische Ideen ein und meistern selbst die härtesten Beschwerden. Zwar sind die Gehaltsvorstellungen höher, doch sie schaffen unvergessliche Kundenerlebnisse, indem sie immer die Extra-Meile gehen.

Lead Manager Kundenbetreuer/-in

Aufgaben

- ✓ Kundenfeedback analysieren
- ✓ Gesamtverantwortung für die Kundenzufriedenheit
- ✓ Strategische Entscheidungen treffen
- ✓ Teamführung und Coaching
- ✓ Kundenkonten analysieren
- ✓ Zeitmanagement und Ziele setzen
- ✓ Prozessoptimierung vorantreiben
- ✓ Leistungskennzahlen überwachen

Profil

- ✓ Excellenter Kommunikator
- ✓ Teamplayer
- ✓ Verhandlungsführer
- ✓ Fähigkeit, unter Druck zu arbeiten
- ✓ Motivator und Inspirator
- ✓ Führungsqualitäten
- ✓ Analytisch

Ein Arbeitstag im Alltag eines Lead-Kundenbetreuers

Ihre Aufgabe als leitender Kundenbetreuer ist es, das Team zum Erfolg zu führen. Sie sind ein echter Teamplayer und wissen, wie Sie das Beste aus jedem Ihrer Kollegen herausholen. Jeden Tag analysieren Sie die Customer Journey und identifizieren Verbesserungsmöglichkeiten. Die Quick Wins besprechen Sie direkt mit dem Management und Ihrem Team. Sie werden stets das volle Potenzial Ihres Teams ausschöpfen und Kundentreue als maßgeblichen Erfolgskriterium betrachten.

4 Onboarding: Versorgen Sie Ihr Team mit Wissen

Für erstklassigen Kundenservice ist mehr als nur die perfekte Person erforderlich – diese muss die Rolle, das Produkt und das Unternehmen umfassend verstehen. Investieren Sie in ein effektives Onboarding.

Optimieren Sie die Kundenzufriedenheit und -treue und bieten Sie regelmäßige Schulungen an. Fördern Sie zudem den Austausch im Team, um von Erfahrungen und technischen Kenntnissen zu profitieren.

Was Sie erwartet bei

Unserem Onboarding-Prozess



Talentsuche

Wir prüfen Bewerbungen und achten darauf, dass sie gut zu Ihnen passen



Schulung

Intensive Einarbeitung und Weiterbildung der neuen Mitarbeiter



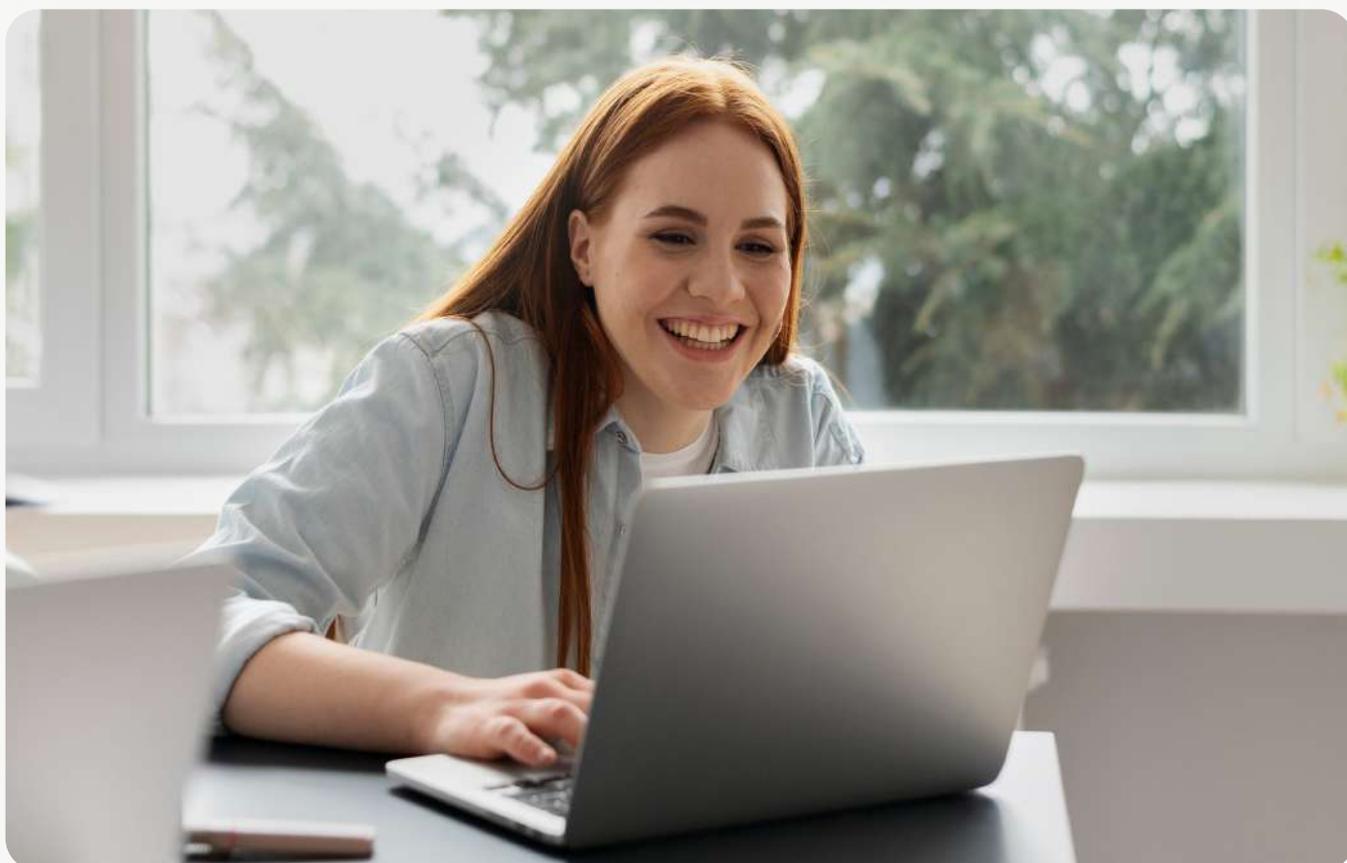
Dokumentation

Erfassung und Pflege aller relevanten Informationen



Genießen Sie Ihre Auszeit

Kaffeetrinken mit Kollegen



5

Tipps zum Einstellungsprozess

Wenn Ihr Team über steigenden Stress klagt, Ihr Unternehmen schnell wächst oder die Kundenzufriedenheit sinkt, ist es Zeit, neue Kundendienstmitarbeiter einzustellen. Um den Einstellungsprozess reibungslos zu gestalten, befolgen Sie diese sieben Schritte.

1

Rekrutieren Sie basierend auf Berufserfahrung

- Brauchen Sie einen Junior, Senior oder Lead Manager?

2

Erstellen Sie eine präzise Stellenbeschreibung

- Nutzen Sie die hier aufgeführten spezifischen Stellenbeschreibungen.
- Ergänzen Sie sie um branchenspezifische Informationen.
- Formulieren Sie klar, was Sie bieten – es sollte für beide Seiten vorteilhaft sein!

3

Veröffentlichen Sie die Stellenausschreibung auf mehreren Plattformen.

- Wählen Sie die reichweitenstärksten Jobplattformen aus.

4

Erstellen Sie eine Shortlist der Kandidaten.

- Priorisieren Sie nach **Must-Haves** und **Nice-to-Haves**.

5

Führen Sie Interviews

- Stellen Sie gezielte Fragen, um den Fit des Kandidaten zu prüfen.

6

Lassen Sie die Kandidaten einen Fall bearbeiten

- Lassen Sie eine Aufgabe bearbeiten, um die Arbeitsweise zu beurteilen.

7

Binden Sie Ihr Team in die Entscheidung ein.

- Holen Sie die Einschätzung Ihres Kundenservice-Teams ein.

Die richtigen Fragen stellen

Bei einem Vorstellungsgespräch ist es entscheidend, die richtigen Fragen zu stellen. Erfragen Sie die intrinsische Motivation des Bewerbers, suchen Sie nach konkreten Beispielen seiner Erfahrung und prüfen Sie seine Teamfähigkeit.

Brauchen Sie Unterstützung? Nutzen Sie unsere Liste mit wichtigen Leitfragen

Grundlegende Fragen

- Warum möchten Sie im Kundendienst arbeiten?
- Welche Erfahrungen haben Sie im Kundenservice gesammelt?
- Was stellen Sie sich unter einem unvergesslichen Kundenerlebnis vor?
- Können Sie Ihr schlechtestes Kundenerlebnis schildern?
- Was wissen Sie über unser Produkt oder unsere Dienstleistung?
- Warum möchten Sie gerade bei uns arbeiten?

Fragen zur Eignung

- Wie würden Sie mit einem unhöflichen Kunden umgehen?
- Was zeichnet Sie als guten Teamkollegen aus?
- In welchem Bereich sind Sie besonders erfahren?
- Wie gehen Sie mit Stress und Druck um?
- Wie priorisieren Sie Kundenanfragen?

Herausfordernde Fragen

- Welche Fähigkeiten werden Ihnen helfen, in dieser Rolle herauszuragen?
- Wie reagieren Sie auf negatives Feedback von einem Kollegen?
- Wie gehen Sie mit negativem Feedback von einem Kunden um?
- Nennen Sie ein Beispiel, in dem Sie keine vollständigen Informationen hatten, aber der Kunde eine sofortige Lösung erwartete.
- Können Sie ein Beispiel geben, wie Sie einen ineffizienten Kollegen gecoacht haben?



Bieten Sie einen außergewöhnlichen Kundenservice

Sie haben Ihr Dream-Team aufgebaut – jetzt ist es an der Zeit, ihm die ideale Plattform zu geben. Trengo bündelt all Ihre Kundenkommunikation an einem Ort und automatisiert wiederkehrende Aufgaben. Alles ist übersichtlich und effizient gestaltet. In den letzten sieben Jahren haben wir über 3.000 Unternehmen dabei unterstützt, unvergessliche Kundenerlebnisse zu schaffen.

Vereinbaren Sie heute noch ein Treffen!
Unser Team hilft Ihnen gerne weiter.





Stadsplateau 30, 3521 AZ
Utrecht, Nederlande

