

#menschlich

Wir arbeiten bei der Volksbank
Kassel Göttingen, weil uns

Unterstützung **Fairness**
Wertschätzung

wichtig sind!

*Wir sind Genossenschaft.
Gestatten Sie mit!*

Kundenberater KundenServiceCenter (m / w / d)

Arbeitsort: Kassel || Anstellungsform: Unbefristet

Wir sind eine mittelständische Genossenschaftsbank in der Region Nordhessen und Südniedersachsen mit rund 500 Mitarbeiter*innen. Gemeinsam gestalten wir mit Leidenschaft die Finanzgeschäfte unserer mehr als 110.000 Privat- und Firmenkund*innen. Hierbei zeichnet uns unser lebensbegleitender Beratungsansatz aus: Wir fokussieren eine kontinuierliche, zuverlässige Partnerschaft auf Augenhöhe und eine zukunftsweisende Ausrichtung unserer Geschäftstätigkeit. **Wir sind mehr als Bank. Wir sind Genossenschaft. Gestalten Sie mit!**

Als Berater*in unseres KundenServiceCenters agieren Sie als erste*r Ansprechpartner*in für unsere Kund*innen, die das Telefon-Banking nutzen. Sie erfassen die Wünsche der Kund*innen und entscheiden, ob Sie die Anliegen selbstständig bearbeiten oder an unsere Berater*innen weiterleiten. Hierbei repräsentieren Sie uns nach außen und machen unsere hohe Beratungskompetenz und unsere unternehmerischen Werte erlebbar.

Ihre Rolle in unserem Team – hier gestalten Sie mit:

- **Sie betreuen** Kund*innen der telefonischen Filiale und erfassen deren Anliegen. Als direkte*r Ansprechpartner*in tragen Sie zum Aufbau einer vertrauensvollen Kundenbeziehung bei.
- **Sie beraten** unsere Kund*innen zu allgemeinen Bankdienstleistungen wie z. B. Online-Banking, Mitgliedschaft und Kreditkarten. Bei einem Beratungsbedarf leiten Sie an unsere Berater*innen über.
- **Sie begleiten** Anfragen zu unseren girocards und Kreditkarten, unterstützen bei der Nutzung des Online-Bankings und tragen zur operativen Stammdatenpflege (Adressdaten, Vollmachten, etc.) bei.
- **Sie bearbeiten** Überweisungen, Daueraufträge, Lastschriften uvm.
- **Sie koordinieren** Terminanfragen unserer Kund*innen und stellen bei Bedarf Rückrufwünsche für die zugeordneten Berater*innen ein.
- **Sie wirken** durch Ihre aktive Ansprache auf das Online- und Telefon-Banking sowie die Nutzung des ePostfachs an der Erhöhung unserer Online-Quote mit.
- **Sie begleiten** Projektarbeiten und wirken innerhalb Ihres Funktionsbereiches an der kontinuierlichen Verbesserung und Digitalisierung unserer Geschäftsprozesse mit.

Ihr Profil – das bringen Sie mit:

- **Sie verfügen** über eine abgeschlossene Bankausbildung oder besitzen eine mindestens zwei Jahre Erfahrung als Bankberater*in.
- **Sie besitzen** idealerweise bereits Kenntnisse in der gezielten Anwendung unterschiedlicher Fragetechniken (offene vs. geschlossene Fragen, Konkretisierungsfragen, etc.).
- **Sie interagieren** schriftlich und mündlich sicher auf Deutsch (mind. C1) und begeistern mit Ihrer wertschätzenden und positiven Kommunikation.
- **Sie haben** Freude am telefonischen Kundenkontakt und dabei, sich in verschiedene Kundensituationen und -bedarfe hineinzusetzen.
- **Sie begegnen** Ihrem Gegenüber auf Augenhöhe, agieren sensibel und verständnisvoll und führen Gespräche klar und authentisch.
- **Sie strukturieren** Ihre Aufgaben selbstständig. Dabei fällt es Ihnen leicht, Dringlichkeiten zu erkennen und Prioritäten zu setzen.
- **Sie sind** gerne Mitglied eines großen und vielfältigen Teams und treten offen, freundlich und respektvoll auf.
- **Sie sind** sicher in der Anwendung von agree21BAP, nutzen bereits selbst das Online-Banking und finden sich in digitalen Programme grundsätzlich schnell und gut zurecht.

Unsere Benefits



Gehalts- und Sozialleistungen

Ein Vergütungspaket bestehend aus einem Grundgehalt von 37.200 € bis 45.700 € (inkl. 13. Gehalt), erfolgsabhängiger Bonuszahlung, betrieblicher Altersvorsorge, vermögenswirksamer Leistungen, Job-Ticket und finanzieller Studienförderung.



Work-Life-Balance

Eine Unternehmenskultur, die die Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben durch flexible Arbeitszeiten (06:00 – 20:00 Uhr), mobiles Arbeiten, Betriebskindergarten und Ferienbetreuung sowie Sonderurlaub für besondere Anlässe unterstützt.



Weiterbildung und Entwicklung

Ein umfangreiches internes und externes Seminarangebot zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung sowie regelmäßige Feedbackgespräche.



Gesundheitsförderung

Ein vielfältiges Angebot gesundheitserhaltender und -fördernder Maßnahmen wie z. B. Business-Yoga, Gesundheits-Check sowie Fitness- und Ernährungskurse.



Ihre Ansprechpartnerin: Sabrina Kolacki
Telefon: 0561/7893-1143
E-Mail: sabrina.kolacki@vobakg.de
LinkedIn: Sabrina Kolacki

Weitere Informationen und Bewerbung unter www.vobakg.de/karriere



Volksbank
Kassel Göttingen