

„Quality Supervisor-/in“ für schnell wachsendes Unternehmen gesucht!

expertcloud.de betreibt ein virtuelles Contact Center, bei dem die Experten von einem frei wählbaren Ort auf der ganzen Welt aus durch die Nutzung einer von expertcloud.de zur Verfügung gestellten, webbasierten Plattform Anrufe entgegennehmen und bearbeiten können. Durch diese Prozess-Innovation können Kundenbedürfnisse hinsichtlich Volumenabdeckung, Preis und Qualität besser bedient und die bestehende Anbieterlandschaft der Call Center maßgeblich verändert werden. Das Headquarter von expertcloud.de mit Management und Supervisors ist in Berlin am Spreeufer.

Zur weiteren Umsetzung des dynamischen Wachstums und Verstärkung des Teams in Berlin suchen wir einen Teamleiter-/in für den Bereich Qualitätskontrolle. Gemeinsam mit den anderen Supervisoren soll durch Briefings und kontinuierliche Coachings die Qualität der Calls gesichert und verbessert werden. Durch intensives Monitoring sollen Schwachstellen erkannt und trainiert werden. Der Quality Supervisor ist für alle Experten und der Qualitäten zu einzelnen, ausgewählten Kunden verantwortlich.

Aufgaben

- Mehrköpfige Teams an externen Agenten führen
- Tägliche Kontrolle des Qualitäts- und Performancelevels einzelner Experten
- Weiterentwicklung der standardisierten Prozesse zur Qualitätskontrolle
- Verbesserung der KPI's bei Kundenaufträgen durch Coachings und verbesserte Gesprächsleitfäden

Anforderungen

- Mind. 2 Jahre Erfahrung im Call-Center als Teamleiter oder abgeschlossene kaufmännische Ausbildung
- Sachliche und lösungsorientierte Herangehensweise
- Ausdrucksstärke und starke Kommunikationsfähigkeiten
- Hervorragende EDV- und gute Englischkenntnisse

Was wir zusätzlich bieten

- Wichtige Position in spannendem Start up mit großem Marktpotential
- Angenehme Atmosphäre und Platz für eigene Ideen
- Ein festes Gehalt und Performance-Bonus
- Hoher Lehrwert und Erweiterung des Netzwerks

Unternehmen: expertcloud.de GmbH

Starttermin: Ab sofort

Ort: Berlin, Spreeufer 3

Webseite: <http://www.expertcloud.de>

Schicken Sie uns bitte eine kurze Vorstellung und Ihren Lebenslauf per E-Mail an: bewerbung@expertcloud.de.