

Die **BKK firmus** zählt zu den erfolgreichsten Krankenkassen Deutschlands und wurde als "TOP"-Arbeitgeber ausgezeichnet. Mit einem engagierten Team von über 900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreuen wir über 1 Million Kunden und setzen dabei auf kontinuierliches Wachstum und Fortschritt.

Um unser Team in der Region **Osnabrück** zu erweitern, suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt motivierte und talentierte Fachkräfte als:

Mitarbeiter (m/w/d)
Kundenzufriedenheitsmanagement

Ihre Aufgaben:

- Konzeption, Durchführung und Auswertung regelmäßiger Kundenbefragungen zur systematischen Ermittlung der Kundenzufriedenheit und Identifikation von Verbesserungspotenzialen.
- Kontinuierliche Analyse von Kundenfeedback, Beschwerden und weiteren relevanten Rückmeldungen zur Erkennung von Kundenbedürfnissen und Optimierungsmöglichkeiten.
- Analyse und Weiterentwicklung des Kundenerlebnisses (Customer Experience, User Experience) über unterschiedliche Kontaktpunkte hinweg, insbesondere bei digitalen Angeboten wie App und Homepage.
- Ableitung konkreter Handlungsempfehlungen und Verbesserungsmaßnahmen aus den gewonnenen Erkenntnissen sowie Begleitung und Überprüfung ihrer Wirksamkeit.
- Wahrnehmung einer zentralen Beratungs- und Schnittstellenfunktion gegenüber anderen Teams und Fachbereichen bei der kundenorientierten Optimierung von Prozessen, Leistungen und Services.

- Erstellung und Weiterentwicklung regelmäßiger Auswertungen, Kennzahlen und Berichte zur Kundenzufriedenheit sowie adressatengerechte Präsentation der Ergebnisse.
- Datenbasierte Beratung und Unterstützung der anderen Teams der Abteilung bei der zielgruppengerechten Gestaltung und Weiterentwicklung von Kommunikationsinhalten, Medienformaten und Informationsangeboten.

Ihr Profil:

- Sie verfügen über ein abgeschlossenes Studium im Bereich Betriebswirtschaftslehre, Marketing, Kommunikationswissenschaften, Wirtschaftspsychologie, Sozialwissenschaften, Media & Interaction Design oder eine vergleichbare Qualifikation.
- Idealerweise praktische Erfahrung in Customer Experience (CX-Design), User Experience (UX-Design), Kundenbeziehungsmanagement, Marktforschung oder Qualitätsmanagement.
- Kenntnisse in der Konzeption, Durchführung und Auswertung von Kundenbefragungen sowie in der Ableitung konkreter Verbesserungsmaßnahmen aus den gewonnenen Erkenntnissen sind wünschenswert.
- Ein gutes Verständnis für Kundenbedürfnisse, Kundenzufriedenheit und die Gestaltung positiver Kundenerlebnisse über unterschiedliche Kontaktpunkte hinweg, insbesondere in digitalen Anwendungen.
- Ausgeprägte analytische Fähigkeiten und Erfahrung in der Interpretation quantitativer und qualitativer Daten sowie der verständlichen Darstellung von Ergebnissen und Handlungsempfehlungen.
- Sicherer Umgang mit den gängigen MS-Office-Anwendungen sowie idealerweise Kenntnisse in Befragungs- und Analysetools, beispielsweise SurveyMonkey, Microsoft Forms, LimeSurvey oder Power BI.
- Interesse an digitalen Kundenservices, nutzerfreundlichen Anwendungen und der kontinuierlichen Weiterentwicklung von Kundenkontaktpunkten.
- Erfahrung in der Erstellung von Berichten, Managementinformationen und zielgruppengerechten Kommunikationsformaten, beispielsweise Newslettern.
- Idealerweise Kenntnisse in der Medienbeobachtung und -analyse sowie in der Bewertung unterschiedlicher Kommunikationskanäle.
- Eine strukturierte, lösungsorientierte und eigenverantwortliche Arbeitsweise sowie die Fähigkeit, aus Daten und Kundenfeedback konkrete Maßnahmen zu entwickeln und deren Wirksamkeit zu überprüfen.
- Ausgeprägte Kundenorientierung, Kommunikationsstärke und Freude an der Zusammenarbeit mit verschiedenen Fachbereichen.

- Kenntnisse des deutschen Gesundheitswesens und der gesetzlichen Krankenversicherung sind von Vorteil.

Ihre BKK Mehrwerte:

- **Flexibilität und Gleitzeit:** Bei uns haben Sie die Möglichkeit, Ihre Arbeitszeit innerhalb von **35 Stunden pro Woche** flexibel zu gestalten – Im Rahmen der Gleitzeitregelung auch mit der Option, die Stunden auf **4 Tage pro Woche** zu verteilen
- **Mobiles Arbeiten:** Je nach Tätigkeitsbereich können Sie einzelne Tage ganz bequem **von Zuhause aus arbeiten**
- **Vergütung:** Wir bieten Ihnen zusätzliche Anreize in Form von **Weihnachts- und Urlaubsgeld (14 Gehälter), steuerfreien Zuschüssen sowie Corporate Benefits. Das Einstiegsgehalt für diese Position beträgt ab 55000 € brutto jährlich.** Abhängig von Ihrer Qualifikation und Berufserfahrung kann die konkrete Einstufung individuell variieren
- **Onboarding und Einarbeitung:** Wir stellen sicher, dass Sie sich von Anfang an bei uns willkommen fühlen, indem wir Sie schon während des Onboardingprozesses begleiten und durch **strukturierte Einarbeitungspläne** unterstützen
- **Weiterentwicklung:** Uns ist es wichtig, dass Sie ihr volles Potenzial entfalten können. Deshalb bieten wir **arbeitgeberfinanzierte Aus-, Fort- und Weiterbildungen** sowohl intern als auch extern an, um Ihre Fähigkeiten kontinuierlich auszubauen

Eine Teilzeitbeschäftigung ist grundsätzlich möglich.

Jetzt Bewerben

BKK firmus
... gesundum gut!

Kontakt:

Ms Vanessa Niemeyer
Tel.: 054133141112

BKK firmus
Knollstraße 16

49074 Osnabrück