



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.

Zur strategischen und operativen Weiterentwicklung unseres Kundenservice suchen wir für die Region **Osnabrück** zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine:

## Abteilungsleitung Kundenservice (m/w/d)

### Ihre Aufgaben:

- Sie übernehmen die Gesamtverantwortung für die Abteilung Kundenservice am Standort Osnabrück und führen diese sowohl fachlich als auch disziplinarisch.
- Sie verantworten die Bereiche Leistungswesen, telefonische Kundenberatung sowie Service Excellence und entwickeln diese strategisch und operativ weiter.
- Gemeinsam mit Ihren Führungskräften gestalten Sie eine moderne, serviceorientierte Kundenbetreuung und entwickeln Prozesse kontinuierlich weiter.
- Sie fördern eine konsequente Kunden- und Serviceorientierung und stellen die Erreichung der Qualitäts-, Service- und Unternehmensziele sicher.
- Das Team Service Excellence steuern Sie insbesondere in den Bereichen Beschwerdemanagement, Kundenbewertungen /z.B. Trustpilot), Servicequalität sowie der Umsetzung vertrieblicher Prozesse.
- Sie führen regelmäßige Besprechungen durch und berichten an die Geschäftsleitung.
- Die disziplinarische Führung der Teamleiter (m/w/d) liegt in Ihrer Verantwortung.

- Sie optimieren gemeinsam mit den verantwortlichen Führungskräften bestehende Arbeitsprozesse des Geschäftsbereiches unter Berücksichtigung unternehmensbezogener Aspekte.
- Sie stellen sicher, dass die Abteilungsziele erreicht werden.
- Zudem wirken Sie aktiv bei Bewerbungsgesprächen mit.

## Ihr Profil:

- Sie haben eine Ausbildung als Sozialversicherungsangestellte/r mit Fortbildung zum Krankenkassenfachwirt (m/w/d) oder Fachwirt im Gesundheits- und Sozialwesen (m/w/d), alternativ ein Studium in den Bereichen Gesundheits- oder Wirtschaftswissenschaften abgeschlossen, alternativ eine vergleichbare Qualifikation idealerweise mit entsprechender Berufserfahrung.
- Sie verfügen über eine ausgeprägte Kommunikationsstärke in Wort und Schrift.
- Ihr Auftreten ist sicher und überzeugend.
- Ihr ausgeprägtes Organisationstalent ermöglicht es Ihnen, Aufgaben effizient zu planen und strukturiert umzusetzen.
- Idealerweise haben Sie bereits mehrjährige Führungserfahrung in einer vergleichbaren Position gesammelt.
- Sie bringen außerdem fundierte Kenntnisse im Bereich Controlling mit. Kundenorientiertes, qualitäts- und kostenbewusstes Handeln zeichnet Sie ebenso aus wie eine hohe Ziel- und Ergebnisorientierung.
- Darüber hinaus bringen Sie ein hohes Maß an Flexibilität, Belastbarkeit, Durchsetzungsvermögen, Konfliktfähigkeit mit.
- Der sichere Umgang mit MS-Office-Produkten rundet Ihr Profil ab.

## Ihre BKK Mehrwerte:

- **Flexibilität und Gleitzeit:** Bei uns haben Sie die Möglichkeit, Ihre Arbeitszeit flexibel zu gestalten
- **Mobiles Arbeiten:** Je nach Tätigkeitsbereich können Sie einzelne Tage ganz bequem **von Zuhause aus arbeiten**
- **Vergütung:** Wir bieten Ihnen zusätzliche Anreize in Form von **Einmalzahlungen, Zielen, steuerfreien Zuschüssen sowie Corporate Benefits**

- **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



**Kontakt:**

Ms Vanessa Niemeyer  
Tel.: 054133141112

BKK firmus  
Knollstraße 16

49074 Osnabrück