



**Ranklotzen statt resignieren.**  
So lautet unsere Devise.

### **Better Banking:**

Wir leben, lieben und liefern Better Banking und setzen Maßstäbe, die nachhaltig sind. Für Fortschritt mit Substanz. Für "Better Banking" eben. Gemeinsam gestalten wir das Banking von morgen. Digital und persönlich – weil es das ist, was unsere Kunden wollen. Dann können wir noch viel erreichen.

### **Wir suchen Sie als:**

#### **Teamleiter KundenCenter (m/w/d) für unseren Bereich BBDirekt - Köln**

Der Bereich BBDirekt repräsentiert unseren digital-persönlichen Vertriebskanal. Dessen Teilbereich KundenCenter, bestehend aus 4 Teams, ist hierbei zuständig für den kompetenten First Level Support und eine schnelle, einfache Serviceabwicklung. Das KundenCenter stellt den zentralen digitalen Servicekanal für unsere Kunden dar und entlastet durch die Kunden-Erstlösungsquote die Filialen.

Als Teamleiter KundenCenter sind Sie disziplinarisch verantwortlich für die Mitarbeiter Ihres Teams und nehmen sämtliche Führungsaufgaben diesbezüglich selbstständig wahr. Darüber hinaus sind Sie fachlich für einzelne übergreifende Themen im KundenCenter verantwortlich und in dieser Funktion Ansprechpartner für alle Mitarbeiter des KundenCenters. Zu diesen Themen gehören zum Beispiel die Personaleinsatzplanung, das Tagesmanagement, das Informationsmanagement oder das Prozess- und Qualitätsmanagement

#### **Das Tätigkeitsgebiet umfasst des Weiteren:**

- ✓ Steuerung, Koordination und Weiterentwicklung Ihres Teams.
- ✓ Sicherstellung einer jederzeit angemessenen Erreichbarkeit des digital-persönlichen Vertriebskanals.
- ✓ Sicherstellung einer Kundenerfahrung im Sinne der Vertriebsstrategie "Better Banking".
- ✓ Verantwortung für die Willkommenskultur in Ihrem Team für Kunden und Mitarbeiter/innen gleichermaßen.

In Ihrem Führungshandeln nehmen Sie professionell, mit Vertrauen und Verantwortung, eine Vorbildrolle ein. Sie begeistern Ihre Mitarbeiter am Unternehmenserfolg nachhaltig mitzuwirken und sich weiterzuentwickeln. Sie handeln stimmig, verbindlich und orientieren sich am situativen Führungsstil. Dabei kommunizieren Sie wertschätzend und respektvoll. Auch sind Sie offen für Veränderungen und leiten Ihr Team effektiv unter Beachtung der Unternehmensziele. Sie nutzen die Führungsinstrumente, überzeugen durch ein transparentes Informationsmanagement und begleiten Ihre Mitarbeiter bei Gesprächen.



**Ranklotzen statt resignieren.**  
So lautet unsere Devise.

### Was bringen Sie mit?

- ✓ Bankausbildung, mit entsprechender Weiterbildung zum Bankfachwirt/-betriebswirt oder ein vergleichbares Studium mit entsprechenden Qualifizierungsmaßnahmen und Berufserfahrung.
- ✓ Mehrjährige Führungserfahrung in der Bankenbranche, gerne auch in der telefonischen Serviceberatung.
- ✓ Ausgeprägtes Serviceverständnis sowie hohe Kundenorientierung.
- ✓ Leistungsbereitschaft, Flexibilität sowie ein hohes Maß an Zuverlässigkeit
- ✓ Kommunikationsstärke und Eigeninitiative
- ✓ ziel-, lösungs- und vertriebsorientierte Arbeitsweise
- ✓ Fähigkeit Mitarbeiter für sich zu begeistern
- ✓ Verantwortungsbewusstsein verbunden mit Entscheidungsfähigkeit und Umsetzungsorientierung
- ✓ Leistungsbereitschaft, Flexibilität sowie ein hohes Maß an Zuverlässigkeit.
- ✓ Hohe Software- und Prozessaffinität.

### Was Sie noch über die BBBank wissen sollten:

Wir sind eine moderne Privatkundenbank und eine der größten Genossenschaftsbanken in Deutschland – mit einem Fokus auf den öffentlichen Dienst. Wir vereinen Tradition und Innovation mit der über 100-jährigen Erfahrung eines erfolgreichen Bankhauses – kundenorientiert, wirtschaftlich, nachhaltig und sympathisch. Mehr als 1.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Botschafter und wesentlicher Erfolgsfaktor unserer Bank.

### Wie bewerben Sie sich?

Wir freuen uns auf Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen. Senden Sie diese mit Angabe des Wunschstandortes an [bewerbung@bbbk.de](mailto:bewerbung@bbbk.de). Bitte beachten Sie, dass wir aus Sicherheitsgründen ausschließlich Dateianhänge als PDF oder JPEG entgegennehmen können.