



Überlegt statt überstürzt.
So kommen wir ans Ziel.

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:

Teilbereichsleiter (m/w/d) KundenDialog für unseren Bereich BBDirekt

Als Leiter des Teilbereichs KundenDialog unseres Bereichs BBDirekt, der unseren digital-persönlichen Servicekanal repräsentiert, sind Sie gemeinsam mit der Bereichsleitung verantwortlich für die Umsetzung der Bankstrategie und der geschäftspolitischen Ziele innerhalb Ihres Teilbereichs.

Ihr Teilbereich KundenDialog ist zuständig für den kompetenten First Level Support, eine schnelle und einfache Serviceabwicklung und stellt den zentralen digitalen Servicekanal für unsere Kunden dar. Er entlastet durch die Kunden-Erstlösungsquote die Filialen und anderen Vertriebskanäle.

Als Leiter des Teilbereichs KundenDialog berichten Sie direkt an die Bereichsleitung BBDirekt. Bei der Ausübung und Erfüllung Ihrer Tätigkeiten werden Sie von Ihren Teamleitern unterstützt. Zur Bündelung der Ressourcen und Kompetenzen arbeiten Sie Hand in Hand mit dem Teilbereich KundenManagement zusammen. Insbesondere die enge Kooperation mit dem Team der Steuerung und Entwicklung innerhalb des Bereiches ermöglicht in Stoßzeiten die Nutzung vorhandener Potenziale zur Stabilisierung der Erreichbarkeit. Hochphasen im telefonischen Inbound werden dabei bereichsübergreifend ausgeglichen.

Das Tätigkeitsgebiet umfasst des Weiteren:

- ✓ Eigenverantwortliche Steuerung, Koordination und Weiterentwicklung Ihres Teilbereichs.
- ✓ Effektive Leitung Ihres Teilbereichs unter Beachtung der Unternehmensziele.
- ✓ Identifizierung von Handlungsfeldern zur Optimierung der gesamten Prozesse sowie deren Qualitätssicherung.
- ✓ Kompetenter Ansprechpartner für Ihre Mitarbeiter und die Dienstleister des Teilbereichs.
- ✓ Sicherstellung einer jederzeit angemessenen Erreichbarkeit.
- ✓ Sicherstellung einer positiven Kundenerfahrung im Sinne der Bankstrategie "Better Banking".
- ✓ Verantwortung für die hervorragende Gastgebermentalität in Ihrem Teilbereich für Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen.



Überlegt statt überstürzt. So kommen wir ans Ziel.

Führung bedeutet für Sie, professionell, mit Vertrauen und Verantwortung, eine Vorbildrolle einzunehmen. 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. Sie nutzen die Führungsinstrumente, überzeugen durch ein transparentes Informationsmanagement und begleiten Ihre Mitarbeiter bei Gesprächen.

Was bringen Sie mit?

- ✓ Sie verfügen, neben einer Bankausbildung, über eine Weiterbildung zum Bankbetriebswirt oder ein vergleichbares Studium mit entsprechenden Qualifizierungsmaßnahmen und Berufserfahrung.
- ✓ Mehrjährige, kooperative Führungserfahrung auf Augenhöhe in der Bankenbranche sind unabdingbar. Erfahrungen in der Führung von Führungskräften sind von Vorteil.
- ✓ Sie zeichnen sich durch ein hohes Maß an Lösungsorientierung aus und bringen die Fähigkeit mit, bestehende Prozesse aus Kundensicht zu optimieren.
- ✓ Ihre Persönlichkeit überzeugt durch Motivation, Engagement, Flexibilität, Innovationsbereitschaft, Veränderungsbereitschaft und Souveränität.
- ✓ Kommunikationsstärke und Überzeugungskraft zeichnen Sie aus. Sie sind in der Lage, vernetzt zu denken und arbeiten ziel- und ergebnisorientiert.
- ✓ Sie fördern den Einsatz neuer Technologien, wirken aktiv bei der Weiterentwicklung digitaler Kommunikations- sowie Servicekanäle mit und initiieren neue Themen.
- ✓ Sie sind konflikt- und integrationsfähig.
- ✓ Sie verfügen über exzellente Umgangsformen und begeistern Kunden und Mitarbeiter für den Bereich BBDirekt.

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@bbb-bank.de. Bitte beachten Sie, dass wir aus Sicherheitsgründen ausschließlich Dateianhänge als PDF oder JPEG entgegennehmen können.