



Team Lead (m/w/d) – Expert Support Center

Arbeitsort: 80907, Munich

Jetzt online bewerben!

Was Sie erwartet:

Als **Team Lead (m/w/d)** sind Sie Teil unseres Expert Support Centers und führen fachlich ein Team, welches komplexe Fahrzeugprobleme over-the-air und europaweit löst. Dabei bringen Sie Ihre Erfahrung in der Teamsteuerung und Ihr Organisationstalent ein und übernehmen folgende Aufgaben:

- **Fachliche Führung** eines Teams aus Remote Assistance Experten
- Laufende Überwachung der **SLAs, KPIs** und **Qualitätsstandards**, sowie entsprechender Maßnahmendefinition und -umsetzung
- Verantwortung für **Schichtplanung** und **Staffing** inklusive Vertretungsplanung
- Identifikation von Trainingsbedarfen und Umsetzung wirksamer **Lernmaßnahmen**
- Aktive Rolle im **Feelgood Management**
- Enge Zusammenarbeit mit Projektleitung und anderen Fachbereichen zur reibungslosen Tagessteuerung

Was Sie mitbringen:

- Abgeschlossenes Studium im **kaufmännischen oder technischen** Bereich mit Automotive Fokus, oder vergleichbare Qualifikation
- Erfahrung in der **fachlichen Koordination** von Mitarbeitern
- Exzellente **Kfz-Kenntnisse** und idealerweise Erfahrung in Support Centern
- Know-how in **Workforce-Management** (Schichtplanung, Forecasting) und Performance-Steuerung (SLAs, KPIs, Qualitätsstandards)
- Ausgeprägte Kompetenzen in **Coaching, Konfliktlösung** und **Kommunikation**
- Hohe Service- und Qualitätsorientierung sowie strukturierte, **hands-on** Arbeitsweise
- Sprachkenntnisse: **verhandlungssicheres Englisch oder Französisch**
- Belastbarkeit, Empathie und Teamgeist

Interessiert? Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung und darauf, gemeinsam die Zukunft der **europaweiten Roadside Assistance** zu gestalten!

Schwerbehinderte Menschen beziehungsweise gleichgestellte Menschen im Sinne des SGB IX werden bei gleicher Eignung bevorzugt eingestellt.

Was wir können:



Verantwortungsvolle
Aufgaben



Mobiles
Arbeiten



Buddy-Programm



Flexible
Arbeitszeiten



Eigenverantwortliches
Arbeiten



Kontakt:

Hadi Ahmed
Tel.: +49 7034-65612767
www.bertrandt.com/karriere

Teilen:

