

ReisenAKTUELL.COM ist ein Reiseveranstalter mit Sitz in Koblenz am Rhein.  
Wir beschäftigen aktuell rund 140 Mitarbeiter und befinden uns weiterhin auf Wachstumskurs.

Du suchst nach einer neuen beruflichen Herausforderung und möchtest dazu beitragen, dass unsere Kunden ihre schönste Zeit des Jahres auch trotz eines Reklamationsfalles in bester Erinnerung behalten? Du hast idealerweise schon erste Erfahrungen im Leiten eines Teams und bei Reklamationsbewertungen, Kompensations- und Kulanzzahlungen behältst Du einen kühlen Kopf? Dann bist du unser neuer

## Assistant Manager Customer Care (m/w) in Vollzeit

Wir suchen Dich ab sofort oder nach Vereinbarung

### Deine Aufgaben:

- Fachliche Führung und Einsatzplanung eines Teams von aktuell 4 Mitarbeitern
- Verantwortung für die gesamte Reklamationsabwicklung vor, während und nach der Reise
- Krisenmanagement bei z. B. Streiks, Anschlägen und Naturkatastrophen
- Koordination und Umsetzung von Ausbuchungsaktionen bei z. B. Überbuchungen und Hotelschließungen
- Selbstständige Koordinierung und Optimierung von Arbeitsabläufen und Prozessen
- Priorisierung der Abläufe im Tagesgeschäft
- Kooperative Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen
- Weiterentwicklung, Förderung und Coaching der Mitarbeiter
- Statistiken erstellen und auswerten

### Dein Profil:

- Erfolgreich abgeschlossene touristische Ausbildung und/oder Studium
- Erste Führungserfahrung von Vorteil
- Kommunikations- und Durchsetzungsstärke
- Die Fähigkeit, auch in turbulenten Situationen überlegt zu handeln und dabei stets die Unternehmens- und Kundeninteressen zu wahren
- Sicherer Umgang mit den MS-Office-Anwendungen
- Hohe Deeskalations- und Entscheidungskompetenz
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Fundierte Kenntnisse im Bereich Kompensationsansprüche und Reiserecht

### Wir bieten:

- Leistungsorientiertes, attraktives Gehalt nach Vereinbarung
- Arbeit in einem sympathischen Team
- Hausinternes Fitnessstudio
- VWL-Zuschuss
- Vergünstigungen für eigene Urlaubsreisen
- Mitarbeiterrestaurant
- Betriebliche Altersvorsorge

Gehe mit uns auf Erfolgskurs und sende uns noch heute Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Deiner Gehaltsvorstellung und Deines frühestmöglichen Eintrittstermins.

Wir freuen uns auf Deine Bewerbung!

Postalisch zugesandte Bewerbungsunterlagen werden nicht zurückgeschickt.

Reisen Aktuell GmbH  
In den Weniken 1, 56070 Koblenz

**Jetzt Bewerbung an:**  
**jobs@reisenaktuell.com**