

Entwickle dich und uns weiter



Wir suchen Teamleiter im Kundenservice - Schwerpunkt Betrugsbekämpfung und Reklamationen im Kredit- und Kreditkartengeschäft

(ALL GENDER)

Du hast viele Ideen und suchst den Freiraum, dich und deine Energie als Führungskraft voll zu entfalten? Dann komm zu uns. Bei Barclays kannst du mehr erreichen, als du es bei einer Bank vermutest. Denn wir sind anders als eine typische Bank. Daher suchen wir Persönlichkeiten, die nicht nur voller Energie stecken, sondern sich auch gerne auf neue Gebiete wagen.

Unser Versprechen: Du kannst unsere Veränderung mitgestalten und so dich, dein Team und das Unternehmen nach vorne bringen. Alles steht dir für deine Karriere offen. Bist du dabei? Dann starte jetzt deinen neuen Weg bei Barclays.

Dein Part

- Fachliche und disziplinarische Führung von bis zu 15 Mitarbeitern
- Verantwortung für die Leitung, Motivation, Zielsetzung, Beurteilung & Förderung der Mitarbeiter
- Sicherstellung des Leistungsmanagements anhand festgelegter Messgrößen (KPI) in enger Zusammenarbeit mit entsprechenden Stakeholdern
- Nutzung der vorliegenden Reporting und Analyse der entsprechenden KPI's inklusive der Erstellung daraus resultierender Handlungsempfehlungen
- Förderung der Mitarbeiter und kontinuierliche Verbesserung ihrer Fähigkeiten mit dem Ziel, alle Mitarbeiter auf einen gemeinsamen Stand bezüglich Wissen und Fähigkeiten zu bringen
- Aktive Identifizierung neuer Verbesserungsmöglichkeiten, welche die Geschäftsziele unterstützen und die Kosteneffektivität steigern einschließlich der Verantwortung und Herbeiführung von Veränderungen und Verbesserungen im operativen Tagesgeschäft
- Mitverantwortlich für die Planung und Verwaltung des Workloads und der operativen Ressourcen zur Sicherstellung optimaler betrieblicher Vorgänge und der Erfüllung aller abteilungsrelevanten KPIs
- Übernahme Checks und Controls um Risiken zu minimieren
- Überprüfung und Entscheidung komplexer Einzelfälle in der Kundenbetreuung
- Verständnis aller relevanten Kundenprozesse sowie der relevanten Risiken und Kontrollen und die Kompetenz, dieses Verständnis den eigenen Mitarbeitern zu vermitteln
- Verständnis der Strategie des Bereichs und des Unternehmens sowie die Fähigkeit, damit verbundenen Wandel zu gestalten und zu begleiten
- Zielgerichtete und adressatengerechte Kommunikation in die Abteilung über unterschiedliche Kanäle und in abteilungsübergreifender Abstimmung mit anderen Führungskräften und Stakeholdern
- Recruiting neuer Mitarbeiter und Sicherstellung eines adäquaten Onboardings

Das spricht für dich

- mind. Realschulabschluss und eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung
- Erfahrung in der Führung und Changemanagement eines Teams
- Erfahrung im Aufbau sowie der Weiterentwicklung und Motivation eines Teams
- Hohe soziale Kompetenz, Verantwortungsbewusstsein und Durchsetzungsvermögen
- Fähigkeit, Geschäftsergebnisse zu analysieren und Handlungsschemata zu entwickeln
- Detailliertes Verständnis von Werkzeugen und Systemen um Managementinformation zu liefern
- Ausgeprägte Fähigkeiten zur Priorisierung
- Hohe Serviceorientierung
- Sehr hohes sprachliches Kommunikationsvermögen
- Erfahrung im Finanzdienstleistungsumfeld (Kredit & Kreditkarten) und Kundenservice wünschenswert
- Einwandfreie Deutschkenntnisse in Wort und Schrift sowie gute Englischkenntnisse

Das ist Barclays

Bei Barclays stehen die Menschen und ihre Entwicklungsmöglichkeiten im Mittelpunkt. Das gilt für unsere Kunden und für unsere Mitarbeiter. Wir sind voller Ideen und vielfältig. Kurz, wir haben eine besondere Unternehmenskultur, die von allen Mitarbeitern gelebt und geprägt wird.

Unsere Mission: Wir erfinden Bezahlen & Finanzieren neu und geben Menschen damit die Freiheit, so zu leben, wie sie es möchten.

Das Ergebnis: Mit über 1,5 Millionen Kunden und mehr als 700 Kollegen in Hamburg zählen wir zu den führenden Direktbanken in Deutschland.

Bei uns findest du

- Attraktives Grundgehalt
- Ein flexibles Budget zur freien Verfügung (u.a. für ein HVV-ProfiTicket, vermögenswirksame Leistungen und weitere Lösungen)
- Ein hoher Arbeitgeberzuschuss zur betrieblichen Altersvorsorge mit einem kleinen Eigenanteil
- Betriebssport und Fitness zu Sonderkonditionen
- Sonderzahlungen zu besonderen Anlässen
- Bis zu 8 kostenfreie Tickets pro Saison in der Barclays Arena
- 30 Tage Urlaub (bei einer 5 Tage Woche)
- 2 Arbeitstage für Soziales Engagement zur freien Verfügung

Jetzt bewerben

Wir wünschen uns Kollegen, die voller Ideen sind. Und voller Energie, die Ideen auch in die Tat umzusetzen. Wenn du Lust hast, Barclays mit deinem persönlichen Einsatz weiter zu entwickeln, dann sind wir gespannt, dich kennenzulernen. Sende uns deine vollständigen Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf, Ausbildungsnachweise & Zeugnisse) unter Angabe deiner Gehaltsvorstellung, deines frühestmöglichen Eintrittstermins und unter der Kennziffer 120/2021 bitte an karriereaussichten@barclays.de.