




### **Verstärke unser Team als Teamleiter:in Kundenservice Inbound.**

Du willst nicht nur führen, sondern Wirkung entfalten? Dann übernimm Verantwortung als Teamleiter:in im Inbound-Kundenservice.


Gemeinsam mit einem fünfköpfigen Teamleiter:innen-Team führst du dein First- und Second-Level-Team mit Klarheit, Energie und Servicefokus. Zusammen mit deinen Mitarbeitenden betreust du Energiekund:innen im Inbound und stellst sicher, dass Service Level Agreements sowie relevante KPIs zuverlässig erreicht werden.

Dabei arbeitest du eng mit Workforce Management, Intraday-Steuerung und Trainer:innen zusammen – mit dem Ziel, Qualität, Effizienz und Kundenzufriedenheit kontinuierlich weiterzuentwickeln.

# **Teamleitung Customer Service (Inbound)**

 1030 Wien

 Vollzeit  
(40 Wochenstunden)

 ab sofort  
Karenzvertretung  
(2 Jahre)

Jetzt bewerben

# Deine Aufgaben

**Teamleitung:** Du leitest ein Customer Service Team (circa 15-20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) im Bereich der telefonischen und schriftlichen Beauskunftung von Strom- und Gaskunden.

**Zielerreichung:** Du bist für die tagesaktuelle und prozesskonforme Bearbeitung der Kundenanfragen sowie das Erreichen von Teamzielen verantwortlich.

**Feedback und Coachings:** Du führst Entwicklungsgespräche und übernimmst die Durchführung von Mitarbeiter\*innen-Coachings und Call-Analysen zur Qualitätssicherung.

**Teamwork:** Du arbeitest eng mit den anderen Teamleitungen, Coaches sowie der Call Center Steuerung zusammen und stellst sicher, dass Teamregeln eingehalten werden.

**Prozessoptimierung:** Die laufende Optimierung und Weiterentwicklung von Serviceprozessen runden dein Profil ab.

## Das ist uns wichtig

**Ausbildung:** Du verfügst über eine erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung (z. B. HAK, HLW oder vergleichbar).

**Berufserfahrung:** Du hast bereits mehrjährige Berufserfahrung im Kundendienst, Customer Care oder Call Center.

**Führungserfahrung:** Du bringst fundierte Führungserfahrung in einer vergleichbaren Position mit. Mit Klarheit, Empathie und Verbindlichkeit entwickelst du dein Team weiter und erreichst gemeinsam ambitionierte Ziele.

**Service Excellence:** Hohe Kundenorientierung und eine motivierende, positive Haltung sind für dich selbstverständlich.

**Hands-On Mentalität:** Du übernimmst Verantwortung, packst operativ mit an und scheust dich nicht, bei Bedarf selbst im Kundenkontakt zu unterstützen. Dabei arbeitest du strukturiert, lösungsorientiert und eigenständig.

**Team- & Kommunikationsstärke:** Du überzeugst durch klare Kommunikation, Durchsetzungsfähigkeit und echtes Engagement – kombiniert mit einem wertschätzenden Führungsstil.

**IT-Kenntnisse:** Du arbeitest routiniert mit MS Office, insbesondere Excel. Zudem bringst du

praktische Erfahrung mit CRM- oder Ticketsystemen mit.

## Das spricht für uns

Wir bieten dir einen sicheren Arbeitsplatz in einem erfolgreichen Dienstleistungsunternehmen, das Energielieferanten in Österreich mit umfassenden Services unterstützt.

Für diese Position ist ein Bruttomonatsgehalt ab EUR **3.919,67** vorgesehen. Die tatsächliche Einstufung erfolgt abhängig von Qualifikation und Erfahrung. Zusätzlich erhältst du eine **leistungsorientierte Jahresprämie**, die im Folgejahr ausbezahlt wird.

Dich erwartet ein modernes Office in zentraler Lage mit direkter U-Bahnanbindung (U3) sowie ein starkes Team, das #gemeinsamsmarter für den besten Service unserer Kund:innen arbeitet.

**Du willst Teil unseres smarten Teams werden?** Dann sende uns deine Bewerbung direkt online! Bitte beachte: Aus Datenschutzgründen können wir nur Online-Bewerbungen über unsere Karriereseite berücksichtigen. Schnell, sicher und #gemeinsamsmarter ans Ziel!

## Deine Benefits

Für einen angenehmen Arbeitsalltag voller Energie.



Homeoffice



Essenzuschuss & Kantine



Bezahlte Kurzpause



Rabatte & Vergünstigungen



Weiterbildung & Training



Gesundheit & Vorsorge



Events & Teambuilding



Getränke & Obst



Mehr Zeit für dich



Treuebonus



Urlaubsbonus



Geburtstagsgeschenk

smart Energy Services GmbH & du

# Mit dir sind wir #gemeinsamsmarter

Jetzt bewerben

## Kontakt

Bei Fragen stehen wir dir gerne zur Verfügung.

## Standort

Dietrichgasse 27/3.OG, 1030 Wien,  
(U3-Kardinal-Nagl-Platz)

## E-Mail Kontakt

[jobs@smart-es.at](mailto:jobs@smart-es.at)

## Webseite

[www.smart-es.at](http://www.smart-es.at)

