




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)

 Mai 2026
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

Webseite

www.smart-es.at

