



Workforce Manager – Service Center (m/w/d) – Flights

- Erstellung der internen Dienstpläne sowie Optimierung des externen Personaleinsatzes
- Statistiken und Forecasts erstellen, weiterentwickeln sowie optimieren
- Abweichungen zum Forecast und zur Personaleinsatzplanung dokumentieren, analysieren und aktiv Vorschläge zur stetigen Verbesserung der Planungs- und Steuerungsprozesse einbringen
- Einstellungen und Optimierung in der ACD / Telefonanlage
- Durchführung und Optimierung der Intraday-Steuerung des Customer Care
- Aufgaben- und Arbeitsverteilung an die interne sowie externe Belegschaft
- Sicherstellung der definierten Service-Level / Erreichbarkeiten im Customer Care
- Schnittstelle zu anderen Abteilungen und Personen im Unternehmen sowie erster Anlaufpunkt bei technischen Themen

Dein Profil

- Berufserfahrung im Kundenservice, Call Center, Vertrieb oder ähnlichen Dienstleistungen
- Erfahrungen im Umgang mit Steuerungstools, WFM und Realtime-Management von Vorteil
- Analytische, strategische und eigenverantwortliche Arbeitsweise
- Organisations- und Koordinierungstalent sowie eine hohe Auffassungsgabe
- Souveränes Auftreten gepaart mit empathischer Kommunikation
- Sehr gute MS Excel-Kenntnisse, z.B. Formelberechnung, Formatierungen, Pivot Charts etc.

Deine Reise zu uns

Dein Boarding ist nur noch einen Schritt entfernt! Bewirb dich noch heute online mit deinen aussagekräftigen Unterlagen inklusive Verfügbarkeit und Gehaltsvorstellung unter <https://jobs.fluege.de/stellen/stelle/workforce-manager-service-center-m-w-d-flights-396426/>

Bei Fragen zu dieser Position und zu deiner Bewerbung erreichst du uns unter +49 341 650 50 10100.

Invia Flights Germany GmbH

Human Resources

Dittrichring 18-20

04109 Leipzig

jobs.fluege.de

www.invia.de/karriere

Einleitung

Die Invia Group ist ein paneuropäischer Marktführer im Online-Reisebereich und vereint führende Online-Reiseportale in Europa unter einem Dach. Ob Pauschaltourist oder Individualurlauber, für Geschäftsreisen oder Familienferien – mit unseren touristischen Angeboten erreichen wir eine Vielzahl von Zielgruppen. Zu dem Unternehmen mit Sitz in Leipzig gehören namhafte Online-Reisebüros wie fluege.de und ab-in-den-urlaub.de.

Du hast Spaß an der operativen Steuerung und Sicherstellung der Kundenerreichbarkeit für unsere Online-Reiseportale mit dem Ziel unseren Kunden den besten Service bei der Flugbuchung zu bieten? Dann bist du genau richtig bei uns. Durch deine Erfahrungen aus den Bereichen Realtime Management sowie Intraday Steuerung verstärkst du unser Team als **Workforce Manager – Service Center (m/w/d) – Flights** am Standort Leipzig.