



*Als einer der führenden Veranstalter von Erlebnis- und Studienreisen bieten wir unseren anspruchsvollen Gästen seit über 45 Jahren kulturellen und individuellen Zugang zum jeweiligen Gastland. Für die schönsten Tage unserer Kund*innen setzen wir auf Qualität und engagieren uns für einen nachhaltigen Tourismus.*

Unser hochgeschätztes Team im Qualitäts-Management steht unseren Kunden mit Rat und Tat bei unerwarteten Herausforderungen während der Reise vertrauensvoll zur Seite.

Fachkraft Touristisches Qualitätsmanagement (m/w/d)

WAS DICH ERWARTET

- Eigenverantwortliche Bearbeitung, Betreuung und Abwicklung von Kundenrückmeldungen und Beschwerden
- Bearbeitung anspruchsvoller, komplexer und rechtlich sensibler Beschwerdefälle unter Berücksichtigung des Reiserechts (insb. Pauschalreiserecht)
- Aktive Pflege des Kundenkontakts nach Beschwerden mit dem Ziel der Kundenbindung und der Vermeidung negativer Bewertungen (z. B. Trustpilot, Google)
- Analyse von Beschwerden sowie Identifikation von Ursachen, Trends und Optimierungspotenzialen
- Erstellung von Auswertungen und Berichten zur kontinuierlichen Verbesserung der Service- und Produktqualität
- Mitwirkung an der Optimierung interner Prozesse im Beschwerdemanagement

WORAUF DU DICH FREUEN KANNST

- Ein kollegiales und freundliches Umfeld mit Duz-Kultur
- Mobiles Arbeiten nach Absprache (hybrid)
- Vergünstigte Teilnahme an unseren Reisen
- Attraktive Mitarbeiterrabatte für touristische Drittleistungen (z. B. Flug, Hotel, Mietwagen etc.)
- Übergesetzlicher Jahresurlaubsanspruch
- Urlaubs- und Weihnachtsgeld
- Sonderurlaubstage bei besonderen privaten Ereignissen
- Flexible Arbeitszeitmodelle
- Jobticket
- Jobfahrrad
- Wöchentlich frisches Obst und Gemüse
- Mobile Massage
- Umfassende und individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten/-programme
- Lounge mit freiem WLAN und roof-top Sonnenterrasse
- Arbeiten, wo andere Urlaub machen: Kiel und sein Umland haben eine Menge zu bieten – nicht nur Wassersportler kommen auf ihre Kosten

WONACH WIR SUCHEN

- Du hast eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung idealerweise im Tourismussektor oder eine abgeschlossene Ausbildung zum Rechtsanwalt- und Notarfachangestellten?
- Du hast bereits 5–7 Jahre Berufserfahrung im Beschwerde- oder Kundenservice, idealerweise bei einem Reiseveranstalter?
- Du bringst fundierte Touristikkenntnisse und Kenntnisse des Pauschalreiserechts mit?
- Du hast Erfahrung mit Rückerstattungen, Entschädigungen und Kulanz?
- Es bringt Dir Spaß Deine sehr guten Deutsch- und guten Englischkenntnisse in Wort und Schrift anzuwenden?
- Bist du sicher im Umgang mit EDV-Systemen?
- Du überzeugst durch hohe Eigenverantwortung, Zuverlässigkeit und Diskretion bei sensiblen Kundendaten?
- Deine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung zeichnet Dich aus?
- Du bist bereit Dich insbesondere in rechtliche/branchenspezifischen Themen weiterzubilden?

Dann freuen wir uns auf DICH!

Wir freuen uns auf Deine Bewerbung unter Angabe Deiner Gehaltsvorstellungen und dem frühestmöglichen Eintrittstermin. Wir ermuntern Menschen mit Behinderung sich zu bewerben. Bei Fragen helfen wir gerne weiter!

**Bewegen!
Begeistern!
Bewerben!**