



*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 Service-Team bildet die zentrale Anlaufstelle für sämtliche Beratungen, Buchungen und Rückfragen zu Gebeco-Reisen. Als verlässlicher Partner für Reisebüros und Direktkund*innen beantwortet das Team Anfragen über Telefon, Chat und E-Mail und trägt mit schneller, kompetenter Unterstützung maßgeblich zu einem herausragenden Kundenerlebnis bei.*

Teamleitung (m/w/d) Service-Team

WAS DICH ERWARTET

- Einsatz- und Aufgabenplanung unter Berücksichtigung von Qualifikation und fairer Auslastung der Mitarbeitenden
- Gewährleistung einer kundenorientierten und zugleich wirtschaftlich effizienten Service-Erbringung inklusive Erstellung, Pflege und Weiterentwicklung interner Workflows und Leitfäden
- Erhebung, Analyse, Visualisierung und Nutzung relevanter Daten zur kontinuierlichen Optimierung von Prozessen und Servicequalität
- Konzeption und Durchführung von Kommunikations-Coachings, Schulungen und Leitfäden für eine zielgruppengerechte Kundenansprache
- Verantwortung für After-Sales-Prozesse: zusätzliche Serviceleistungen, Upselling sowie proaktive Kundeninformation zwischen Buchung und Abwicklung
- Steuerung der Krisen- und Notfallbearbeitung
- Analyse und Weiterentwicklung der technischen Systeme (z. B. E-Mail, Telefon, Chat)
- Schnittstellenfunktion zu anderen Abteilungen und aktive Mitgestaltung abteilungsübergreifender Prozesse
- Unterstützung und Vertretung der Teamleitung Operations

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 ergänzt durch ein Studium oder einen Fachhochschulabschluss
- Du hast Erfahrung im Kundenkontakt oder in organisatorischen Abläufen – idealerweise im touristischen Umfeld – und bringst erste Führungserfahrung mit oder willst ein Team leiten
- Du bist technisch versiert und sicher im Umgang mit digitalen Beratungsprozessen und Tabellenkalkulationen
- Du findest die passende Sprache für unterschiedliche Kundengruppen, beherrscht zielgruppengerechte Ansprache (inkl. Sinus-Milieus) und bist sicher darin, deine Mitarbeitenden im Bereich Kommunikation zu coachen und weiterzuentwickeln
- Du führst dein Team empathisch, klar und strukturiert, setzt Impulse für Weiterentwicklung und schaffst eine motivierende Arbeitsatmosphäre
- Du triffst souverän und verantwortungsbewusst Entscheidungen – auch in herausfordernden Situationen wie Kulanzfällen, Krisen oder Notfällen
- Du besitzt sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift sowie Englisch Grundkenntnisse

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!**