



## Kundenberater/-in Servicecenter

**Gewobag**

.....  
Die Gewobag steht als bedeutende Berliner Wohnungsbaugesellschaft für „Die ganze Vielfalt Berlins“. Mit rund 60.000 Wohnungen zählen wir zu den größten Immobilienunternehmen bundesweit. Unser Immobilienbestand wächst und steht für die Vielfalt der Stadt. Soziale Quartiersentwicklung, Klimaschutz und wirtschaftliches Handeln sind uns bei der Entwicklung zukunftsorientierter Konzepte wichtig. Rund 600 Mitarbeiter/innen engagieren sich für hohe Servicequalität und Kundennähe und sind ebenso Teil dieser Vielfalt. Im Team wollen wir unseren Erfolg ausbauen und die Gewobag modern weiterentwickeln.  
.....

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt für unsere Abteilung Servicecenter einen

### **Kundenberater/in Servicecenter**

Die Stelle ist ab sofort in Vollzeit zu besetzen.

#### **In dieser Position übernehmen Sie u.a. folgende Aufgaben:**

- Sie nehmen als Erstkontakt alle Kundenanliegen über verschiedene Kontaktkanäle entgegen. (Telefon, E-Mail, Post, Internet) und erfassen diese.
- Sie bearbeiten alle direkt lösbaren Kontaktthemen möglichst abschließend und erteilen umfassende Informationen und Auskünfte.
- Sie überprüfen eingehende Unterlagen auf Vollständigkeit und fordern fehlende Daten an.
- Anliegen, die nicht abschließend bearbeitet werden können, leiten Sie per Ticket oder E-Mail an entsprechende Fachabteilungen weiter..
- Sie verweisen bei Reparatur- und Mängelmeldungen auf externe Dienstleister und leiten in definierten Notfällen direkt weiter.
- Erstbearbeitungen von Beschwerden führen Sie aus und leiten diese ggfs. an zuständige Fachabteilungen weiter.
- Eingehende Kündigungen prüfen und bearbeiten Sie und leiten entsprechende Informationen weiter.
- Die Bearbeitung und Entscheidung über nicht genehmigungspflichtige Mietvertragsänderungen (gem. Schnittstellenvereinbarung) gehört zu Ihren Aufgaben.

- Sie pflegen Mieterstammdaten (Telefonnummern, Email etc.) in SAP und erstellen Kopien, Formulare und Bescheinigungen (Mietschuldenfreiheit, Mietbescheinigung).
- Anträge der Mieter wegen Mietminderungen und Mietnachlässen prüfen Sie, bereiten diese als Entscheidungsgrundlage auf und leiten diese an die Fachabteilung weiter.

**Sie verfügen über folgende Qualifikationen:**

- gute MS-Office und SAP-Kenntnisse
- gutes wohnungswirtschaftliches Fachwissen
- gute Kenntnisse der Unternehmensstruktur und -organisation
- ausgeprägte Kundenorientierung, Kommunikations- und Überzeugungsfähigkeit
- Bereitschaft zur Sicherstellung hoher Kundenzufriedenheit und Servicequalität
- strukturierte, systematische Arbeitsweise

**Unser Angebot für Sie:**

Wir bieten Ihnen ein herausforderndes Aufgabenfeld innerhalb eines wachsenden Wohnungsunternehmens und eine langfristige berufliche Perspektive. Eine kollegiale Arbeitsatmosphäre ist uns wichtig. Sie haben die Möglichkeit an unseren Weiterbildungsangeboten, unseren Unternehmensevents sowie unserem internen Sportprogramm teilzunehmen. Eine faire Vergütung im immobilienwirtschaftlichen Tarifvertrag und eine flexible Arbeitszeitgestaltung runden unser Profil ab. Ihr moderner Arbeitsplatz befindet sich im Herzen Berlins an der Spree mit hervorragender Anbindung an den ÖPNV.

Wir begrüßen Bewerbungen von Frauen und Männern unabhängig von deren kultureller und sozialer Herkunft, Religion, Weltanschauung, Behinderung oder sexueller Identität. Schwerbehinderte Bewerberinnen und Bewerber werden bei gleicher Eignung unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls bevorzugt.

Wir freuen uns auf Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen ausschließlich über unser [Online-Bewerbungsformular](#).

**Gewobag Wohnungsbau-Aktiengesellschaft Berlin,**

Personalabteilung, Alt-Moabit 101 A | 10559 Berlin, Fon: 030 4708-1211 | [www.gewobag.de](http://www.gewobag.de)

.....

• **Alle Informationen online unter:**

**([www.gewobag.de/stellenangebote](http://www.gewobag.de/stellenangebote))**

- Bewerbungen bitte ausschließlich über unseren Online-Bewerbungsbogen
- .....



- **2015 – Verband Berlin-Brandenburgischer Wohnungsunternehmen (BBU)**  
1. Preis „Jugend schafft Zukunft!“



EUROPEAN RESPONSIBLE HOUSING AWARDS 2016

- **2016 – ERHIN Award**  
1. Preis in der Kategorie „Verantwortungsvolle Personalführung“



HR EXCELLENCE AWARD 2016

- **2016 HR-Excellence Award**  
1. Preis in der Kategorie „Diversity Management“