

MIT LICHTGESCHWINDIGKEIT GEMEINSAM RICHTUNG ZUKUNFT

Deutsche Glasfaser

Wir sind Digitalversorger der Regionen und bauen zukunftssichere Glasfasernetze für Internet, Telefonie und Fernsehen. Dafür sind wir auf der Suche nach klugen Köpfen, die unser Team aus 1.800 Kolleginnen und Kollegen weiter verstärken können – draußen im Feld, an einem unserer zahlreichen Standorte oder aus dem Homeoffice, auch während und nach Ende der Pandemie.

Wir suchen für unseren Standort in Borken (Vollzeit / vollzeitnah, unbefristet):

(Senior) Trainer / Coach Q&M (m/w/x) Customer Management

Als Trainer (m/w/x) bist Du für die Konzeption und Durchführung von internen sowie externen Trainings- und Schulungseinheiten verantwortlich. Mit Begeisterung vermittelst Du das Fachwissen zu den Prozessen und den Produkten von Inexio und Deutsche Glasfaser, um die hohe Qualität unserer Services zu gewährleisten.

Deine Herausforderungen:

- Sicherung der Qualität im Customer Management (intern und extern) durch Durchführung von Monitorings (Side by Side, Silent Monitoring etc.)
- Erstellung und Weiterentwicklung eines Coaching-Konzeptes für interne und externe Mitarbeiter
- Unterstützung bei der Weiterbildung von Mitarbeitern sowie Erstellung kreativer Maßnahmen zur Mitarbeiter-Motivation
- Erstellung von Trainingskonzepten und die Organisation sowie Durchführung von entsprechenden Schulungseinheiten für alle Zielgruppen des Customer Services:
  - Fachtrainings (z.B. Releaseschulungen,

Dein Können:

- Abgeschlossene(s) Ausbildung, Studium oder eine vergleichbare Qualifizierung
- Einschlägige Berufserfahrung in einer vergleichbaren Funktion sowie fundierte Kenntnisse in der Konzeption und Durchführung von Trainings und Schulungen
- Ausgezeichnete kommunikative Fähigkeiten, eine hohe Sozialkompetenz und emphatisches Auftreten
- Schnelle Auffassungsgabe, hohe Eigeninitiative und Hands-On Mentalität sowie Einsatzbereitschaft, Ehrgeiz und Begeisterungsfähigkeit
- Routinierter Umgang mit den MS Office Programmen, insbesondere Excel und PowerPoint
- Hohes Maß an Flexibilität und (nationaler)

Onboardingschulungen)
- Softskill-Trainings (z. B. Kommunikation, Gesprächsführung, Beschwerdemanagement, NPS)
- Sales-Trainings (Produkte und Verkaufstechniken)

- Unterstützung bei der Durchführung von Qualitätsprojekten
- Bedarfsermittlung für Mitarbeiterentwicklung durch Teamworkshops, Individualtrainings und Coachings
- Durchführung von Train-The-Trainer Sessions mit externen Dienstleistern, Zertifizierungen und intensive Betreuung der Partner-Trainer vor Ort
- Ansprechpartner für interne und externe Schnittstellen sowie Mitarbeiter bei allen Fragen rund um das Thema Training

Reisebereitschaft
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse

Lust den Karriereturbo zu zünden?
Dann schick' uns Deine Bewerbung - natürlich digital:

Direkt zur Bewerbung

Inexio Deutsche Glasfaser die Unternehmensgruppe

Du hast noch Fragen?
Wir freuen uns auf Deinen Anruf oder Deine E-Mail:



Marvin Größbrink

m.groessbrink@deutsche-glasfaser.de
Tel.: +49286168064320

Bitte nutze zur Bewerbung unser Onlineformular. Aus Datenschutzgründen dürfen wir Bewerbungen per Email oder Post leider nicht bearbeiten.

https://www.deutsche-glasfaser.de/jobs

Deutsche Glasfaser