

Stellenausschreibung

Service Mitarbeiter/-in, Telefonist/-in Inbound in der Spenderbetreuung, türkischsprachig

Ort:	Köln-Marsdorf
Dauer:	Zunächst befristet auf 2 Jahre mit Aussicht auf Verlängerung bei guter Zusammenarbeit
Stellenumfang:	Vollzeit 40 Std./Woche Teilzeit (hier mind. 6 Stunden an einem Arbeitstag)
Position innerhalb Organisation:	Der/die Mitarbeiter/-in berichtet direkt an den Koordinator Spenderservice

Ihre zukünftigen Aufgaben

Unterstützung der Abteilung bei folgenden Tätigkeiten:

- Serviceorientierte, kompetente Betreuung von Spendern in deutscher und türkischer Sprache am Telefon
- Schriftliche Beantwortung eingehender Korrespondenz von Spendern und Interessenten via WhatsApp etc.
- Aktualisierung und Pflege von Spenderstammdaten in der Datenbank
- Administrative Aufgaben
- Reklamationsmanagement: Bearbeitung eingehender Beschwerden
- Implementierung der Spenderbetreuungsaufgaben während der Großkampagnenzeiten, z.B. Ramadan- oder Kurban
- Teilnahme an relevanten Meetings, Workshops und Weiterbildungsmaßnahmen

Das bringen Sie mit

Ihre Ausbildung, beruflichen Erfahrungen und besonderen Kenntnisse:

- Stellenrelevante Erfahrungen im Kundenservice oder Callcenter im Bereich Kommunikation
- Sehr gute Sprachkenntnisse in deutscher Sprache (sehr gute und sichere Rechtschreibung, Grammatik, Sprachgewandtheit, Stil) sind Grundvoraussetzung
- Sehr gute bis gute Sprachkenntnisse in türkischer Sprache in Wort und Schrift
- Grundlegendes Wissen im Bereich Service (z.B. Kommunikation mit Spendern) wünschenswert
- Sehr gute Kommunikationskompetenz
- Freundliches und sicheres Auftreten am Telefon
- Starke Spenderorientierung
- Sicherheit im Umgang mit sensiblen Daten
- Stressresistenz und hohe Belastbarkeit

- Computerkenntnisse (MS Office)

Ihr Profil und Ihre Kompetenzen:

Wir erwarten von allen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie ausgeprägte Kompetenzen auf Basis unseres IRD-Kompetenzmodells besitzen und diese kontinuierlich weiterentwickeln. In Bezug auf diese Stelle erwarten wir insbesondere:

- Für die islamischen Werte und das spezifische Mandat von Islamic Relief eintreten
- Die Bedürftigen und die Gemeinschaften, für die wir arbeiten, im Zentrum unseres Engagements halten
- Effektiv im Team
- Wertschätzend Kritik geben; offen Kritik annehmen; Konflikte konstruktiv bewältigen
- In interkulturellen Kontexten arbeiten; sensibel für kulturelle Unterschiede
- Die beruflichen Aufgaben professionell beherrschen; hervorragende Ergebnisse erreichen
- Systematisch und strukturiert arbeiten
- Unter Druck und Belastung handlungsfähig bleiben

Warum Islamic Relief?

- Arbeiten im Rahmen und Kontext des islamischen Wertesystems
- Internationalität
- Variabler, leistungsbezogener Bonus
- Jobticket und Firmenparkplatz
- Gleitzeit
- Betriebliche Gesundheitsförderung
- Teambuilding-Events
- Vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann zeigen Sie uns bitte in Ihren aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen (Anschreiben, Lebenslauf, Zeugnisse), dass Sie die erforderlichen Kompetenzen mitbringen und bewerben Sie sich bitte über unser Online-Bewerbungsformular unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins.

Bitte beachten Sie, dass unvollständige sowie postalisch eingesendete Bewerbungen nicht berücksichtigt werden können. Bei Fragen erreichen Sie die Ansprechpartnerin von HR unter 0221-200 499 2210.

Bewerbungen geeigneter schwerbehinderter und gleichgestellter Bewerber/-innen sind genauso herzlich willkommen wie unterschiedliche kulturelle und religiöse Hintergründe.