

## Stellenausschreibung

# Servicemitarbeiter/-in Zahlungsverbuchung in der Spenderbetreuung

---

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

### Ihre zukünftigen Aufgaben

Unterstützung der Abteilung bei folgenden Tätigkeiten:

- Tägliche Zahlungsverbuchung der Spendeneingänge hauptsächlich auf dem Kanal Online
- Kontrolle und Qualitätssicherung der verbuchten und importierten Datensätze
- Aktualisierung und Pflege von Spenderstammdaten in der Datenbank
- Dokumentation und Update der Prozesse der Zahlungsverbuchung Online
- Optimierung von Prozessen zum eigenen Schwerpunkt
- Einarbeitung und Betreuung von Mitarbeitern im Schwerpunkt Zahlungsverbuchung
- Kommunikation mit Spendern bei Rückfragen zu den Zahlungen
- Kompetente telefonische Betreuung von Spendern und anderen Kontakten in deutscher und türkischer Sprache
- Versand von Spendenbescheinigungen auf Anfrage der Spender
- Allgemeiner Schriftverkehr und administrative Aufgaben
- Reklamationsmanagement: Bearbeitung eingehender Beschwerden
- Implementierung der Spenderbetreuungsaufgaben während der Großkampagnenzeiten, z.B. Ramadan- oder Kurban

### Das bringen Sie mit

Ihre Ausbildung, beruflichen Erfahrungen und besonderen Kenntnisse:

- Möglichst stellenrelevante Berufserfahrung im kfm. Bereich von ein bis zwei Jahren oder außerberufliche Erfahrung, insbesondere im Service
- 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
- Erfahrungen im NGO-Bereich wünschenswert
- Berufserfahrung im Kundenservice wünschenswert
- Zahlenaffinität

- Sehr gute Kommunikationskompetenz
- Grundlegendes Wissen im Bereich Service (z.B. Kommunikation mit Spendern)
- Starke Spenderorientierung
- Sicherheit im Umgang mit sensiblen Daten
- Freundliches und sicheres Auftreten am Telefon
- 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 die ausgeschriebene Stelle erwarten wir insbesondere:

- Für die islamischen Werte und das spezifische Mandat von Islamic Relief einstehen
- 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
- Verantwortung übernehmen – für Aufgaben, für andere, für sich
- Unter Druck und Belastung handlungsfähig bleiben
- Sich kontinuierlich verbessern

### **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.**



## Kompetenzbasierte Stellenausschreibung

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