

Stellenausschreibung

Mitarbeiter/in Patenbetreuung (türkischsprachig)

Ort:	Köln
Dauer:	Zunächst befristet auf 2 Jahre mit Aussicht auf Verlängerung bei guter Zusammenarbeit
Stellenumfang:	Vollzeit mit 40 Std./Woche
Position innerhalb der Organisation:	Der/die Mitarbeiter/in berichtet direkt an die Koordination der Patenbetreuung

Sie suchen

- Neue Herausforderung
- Interessante und abwechslungsreiche Aufgaben
- Eine Position, in der Sie Verantwortung übernehmen
- Weiterbildungsmöglichkeiten

Wir bieten

Herausfordernde Aufgaben:

- Serviceorientierte kompetente Betreuung von Paten in deutscher und türkischer Sprache in den Kanälen Telefon, E-Mail und Post
- Zahlungsverbuchung und -kontrolle eingehender Spenden, z.B. Guthabenverwaltung und Extraspenden.
- Aktualisierung und Pflege von Spenderstammdaten in der Datenbank, z.B. Stornierungen von Patenschaften
- Zeitnahe schriftliche Beantwortung eingehender Korrespondenz von Spendern und Interessenten via E-Mail und Post
- Vertiefung des Beziehungsmanagements mit Paten
- Versand von Patenkind-Dokumenten und Informationsmaterial
- Reklamationsmanagement: Einsatz persönlicher Kommunikationsfähigkeiten und erworbenen Fertigkeiten beim Umgang mit Beschwerden und im Forderungsmanagement
- Patenbetreuung während der Großkampagnenzeiten Ramadan und Kurban
- Ggf. Projektmanagement von kleineren Projekten
- Erstellung von Prozessdokumentationen und Prozessoptimierung zum eigenen Schwerpunkt

Sozialleistungen:

- Gesundheitsförderung
- Jobticket
- Betriebskantine

Personalentwicklung:

- Zielvereinbarung
- Jährliches Entwicklungsgespräch
- Daraus folgende Entwicklungsmaßnahmen

Das bringen Sie mit

Ihre Ausbildung, beruflichen Erfahrungen und besonderen Kenntnisse:

- Abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung oder eine vergleichbare berufliche Qualifikation
- 1 bis 2 Jahre relevante Berufserfahrung im Kundenservice oder Sachbearbeitung im kaufmännischen Bereich
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Gute bis sehr gute Türkischkenntnisse in Wort und Schrift
- Erfahrung im Umgang mit Word, Excel, PowerPoint und Outlook
- Erfahrung in der Arbeit mit Datenbanken wünschenswert
- Erste Erfahrungen im Fundraising/ der Entwicklungszusammenarbeit/ Humanitären Hilfe wünschenswert
- Freundliches und sicheres Auftreten am Telefon
- Grundlegendes Wissen im Bereich Service (z.B. Kommunikation mit Spendern/Kunden)

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 eintreten
- Effektiv im Team
- Wertschätzend Kritik geben; offen Kritik annehmen; Konflikte konstruktiv bewältigen
- In interkulturellen Kontexten arbeiten; sensibel für kulturelle Unterschiede
- Systematisch und strukturiert arbeiten
- Verantwortung übernehmen – für Aufgaben, für andere, für sich
- Unter Druck und Belastung handlungsfähig bleiben
- Kontinuierlich verbessern

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.



Kompetenzbasierte
Stellenausschreibung