

Der Bund-Verlag ist der führende Fachverlag für Betriebsräte, Personalräte und Gewerkschaften. In Print- und Online-Medien bieten wir Expertenwissen zum Arbeits- und Sozialrecht, praxisnahe Handlungshilfen und aktuelle Rechtsinformationen.

Wir suchen ab sofort, in Vollzeit, am Standort Frankfurt am Main

Teamleiter Kundenservice (m/w/d)

Deine Aufgaben

- Enge Zusammenarbeit mit der Vertriebsleitung zur Weiterentwicklung des Kundenservice.
- Führung und Motivation des Kundenservice-Teams für B2B- und B2C-Kund*innen.
- Sicherstellung eines professionellen Serviceerlebnisses über alle Kommunikationskanäle.
- Identifizierung und Umsetzung von Verbesserungen entlang der Customer Journey.
- Unterstützung des Teams bei komplexen Anliegen.
- Mitarbeiterentwicklung durch Coaching, Feedback und klare Strukturen.
- Analyse von KPIs und Erstellung von Reports inklusive Ableitung konkreter Maßnahmen.
- Mitarbeit an Modernisierungs- und Digitalisierungsprojekten im Kundenservice.

Dein Profil

- Eine kaufmännische Ausbildung – gern in der Medien- oder Verlagsbranche – oder eine vergleichbare Qualifikation.
- Mehrjährige Erfahrung im Kundenservice sowie Erfahrung in der Teamleitung.
- Idealerweise kennst du die Abläufe in einem Verlag oder hast bereits mit Verlagsprodukten oder Abonnements gearbeitet.
- Freude am Umgang mit Kund*innen, Kommunikation und Teamarbeit.
- Serviceorientiertes Denken und Organisationstalent.
- Offenheit für digitale Tools und moderne Prozesse.

Unser Angebot

- Ein verantwortungsvolles Aufgabenfeld in einem modernen Fachverlag.
- Eine 36-Stunden-Woche, 30 Tage Urlaub, bis zu 10 Tagen mobiles Arbeiten im Monat sowie ein Tarifgehalt zwischen 57.000€ und 62.700€ inkl. Weihnachts- und Urlaubsgeld. Dazu eine betriebliche Krankenzusatzversicherung, eine Mobilitätspauschale und weitere Benefits.
- Gute Verkehrsanbindung und ein günstiger Parkplatz im hauseigenen Parkhaus.

Interessiert?

Dann sende uns deine Bewerbung mit Angabe deines frühestmöglichen Starttermins – per E-Mail an:

Bund-Verlag GmbH

Personalabteilung • Barbara Blömer

personalabteilung@bund-verlag.de

(Bitte maximal drei Dateianhänge in einem gängigen Format.)

