



AROUND THE CLOCK,
AROUND THE WORLD

Wir sind **call us Assistance International GmbH** und sind eine Tochtergesellschaft von **UNIQA**. Schon seit 35 Jahren vertrauen renommierte, internationale Unternehmen auf unsere Dienstleistungen im Bereich Assistance, Schadenmanagement und CustomerCare.

Für unseren dynamischen Expansionskurs suchen wir eine erfahrene und engagierte Führungspersönlichkeit als

Teamlead 24/7 Einsatzzentrale (w/m/d)

Vollzeit (38,5 h)

Deine Aufgaben:

- **Fachliche und disziplinierte Führung** eines Teams mit aktuell 20 Personen
- **Sicherstellung** eines reibungslosen, effizienten und qualitätsorientierten Einsatzbetriebes
- **Analyse, Optimierung sowie kontinuierliche Qualitätssicherung** von internen Arbeitsabläufen
- **Planung und Koordination** von Schulungen und Dienstplänen
- **Analyse von Kennzahlen, Erstellung von Berichten** und Ableitungen von Optimierungsmaßnahmen
- **Teamorientierte und lösungsorientierte Zusammenarbeit** – unternehmensintern und mit Partnern
- **Sicherstellung der Einhaltung** gesetzlicher, sicherheitsrelevanter und interner Vorgaben
- **Ansprechpartner für Mitarbeitende** bei fachlichen, organisatorischen und personellen Fragestellungen
- **Aktive Mitarbeit** im operativen Betrieb bei Bedarf sowie Eskalationsmanagement in Ausnahmesituationen

Dein Profil:

- **Mehrjährige Erfahrung im Kundenservice** sowie eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung
- **Nachgewiesene Erfahrung** in der fachlichen und disziplinierten Führung von wachsenden Teams
- **Ausgeprägte Führungs-, Kommunikations- und Organisationsfähigkeit**
- **Sichere Kommunikation in Deutsch und Englisch**, weitere Fremdsprachen sind von Vorteil
- **Kenntnisse in der Einsatzplanung**, Personalsteuerung und operativen **KPI-Überwachung**
- **Hohes Verantwortungsbewusstsein & Stressresistenz** unter Zeitdruck und in kritischen Situationen
- **Analytisches Denkvermögen** und Erfahrung im Umgang mit Kennzahlen und Reportings
- **Kommunikationsstärke** und eine **lösungsorientierte Denkweise**
- **Durchsetzungsfähigkeit** gepaart mit Empathie und hoher Teamorientierung

Unser Angebot:

- **Spannende und abwechslungsreiche Aufgaben** in einem modernen und zukunftsorientierten Umfeld
- **Selbstständiges Arbeiten und flexible Dienstzeiten** inklusive Home-Office-Möglichkeit
- **Ein motiviertes, zielstrebiges und äußerst engagiertes Team**
- **Attraktive Vergütung:** Das Jahresgehalt für eine 38,5-Stunden-Woche liegt bei EUR 53.000,-- brutto. (Je nach Qualifikation und Erfahrung ist eine Überzahlung möglich)

**Möchtest du aktiv in einer Schlüsselfunktion die Zukunft unseres Unternehmens mitgestalten?
Dann freuen wir uns auf deine Bewerbung!**

call us Assistance International GmbH
Waschhausgasse 2, 1020 Wien

Ansprechpartner: Michael Kröger
jobs@call-us-assistance.com
www.call-us-assistance.com

