



Wir bei der Sparkasse Osnabrück verwirklichen die Lebensträume unserer Kund:innen. Wir handeln nachhaltig, setzen uns für die Menschen in der Region ein und stehen ihnen in allen finanziellen Belangen zur Seite – weil's um mehr als Geld geht.

Zusammenarbeit, Respekt und Integrität sind die Grundpfeiler unseres erfolgreichen Arbeitsumfelds. Vor Ort oder über unsere digitalen Kanäle bieten wir unseren Kund:innen vertrauenswürdige und zuverlässige Finanzdienstleistungen.

Als führende Finanzdienstleisterin sind wir mit rund 1.130 Mitarbeiter:innen, von denen über 60 in Ausbildung sind, zugleich eine bedeutende Arbeitgeberin in der Osnabrücker Region. Gestalten Sie mit uns die Zukunft unserer Gemeinschaft.

Wir suchen für unser 3-köpfiges Team Kolleg:innen als

## Mitarbeiter:in Kunden-Service-Center

### Inbound-Telefonie, Arbeitsorganisation und Coaching

Unser Kunden-Service-Center ist der telefonische Erstkontakt mit den Kund:innen. Qualifizierte Mitarbeiter:innen sind aus der Region Osnabrück montags bis freitags von 8 Uhr bis 18 Uhr für die Kundenwünsche da. Das Team besteht derzeit aus 46 Mitarbeiter:innen, die den Großteil der Anliegen sofort abschließend bearbeiten.

#### Zentrale Aufgaben:

- **Begleiten:** Sie überprüfen kontinuierlich die Prozesse und dokumentieren die Arbeitsabläufe. Außerdem sind Sie Ansprechpartner:in für das Team Inbound in allen ablaufrelevanten Fragen.
- **Organisieren:** Sie sind verantwortlich für die Arbeitsorganisation wie die Erstellung der Dienst- und Urlaubsplanung.
- **Coachen:** Sie übernehmen die Ausbildung sowie die Einarbeitung von neuen Kolleg:innen und coachen regelmäßig das Team.
- **Bearbeiten:** Sie bearbeiten serviceorientiert eingehende Kundenanliegen über verschiedene Kommunikationskanäle (Telefon, E-Mail, Chat).

#### Unsere Anforderungen:

- Bankkaufmann/Bankkauffrau oder vergleichbare Qualifikation
- hohe Serviceorientierung, ausgeprägte Kommunikationsstärke sowie Sicherheit in sprachlicher und auch in schriftlicher Ausdrucksfähigkeit
- Organisationstalent und die Fähigkeit, Mitarbeiter:innen zu motivieren und weiterzuentwickeln
- Begeisterungsfähigkeit und Leidenschaft für den telefonischen Kundenservice
- Flexibilität und Verantwortungsbewusstsein
- gute digitale Kompetenz (Windows-Betriebssystem und idealerweise Sparkassenumgebung) sowie technische Affinität

#### Wir bieten Ihnen:



Unbefristeter  
Arbeitsvertrag  
nach TVöD-S



Flexible  
Arbeitszeiten



Work-Life-  
Balance



Mobiles  
Arbeiten



Weiterbildung +  
Coaching



Familienfreundliche  
Arbeitgeberin



Firmenfitness EGYM  
Wellpass



Fahrrad- +  
E-Bike-Leasing

... und vieles mehr unter [www.sparkasse-osnabrueck.de/arbeitgeberin](http://www.sparkasse-osnabrueck.de/arbeitgeberin).

Je nach beruflicher Erfahrung zahlen wir ein Jahresgehalt zwischen 48.000 und 55.000 Euro (TVöD-S E8).

Sie sind bei uns willkommen – egal, wie alt oder jung Sie sind, welches Geschlecht Sie leben oder lieben, wo Sie herkommen, ob Sie gesundheitliche Beeinträchtigungen haben oder woran Sie glauben – so wie Sie sind.

Sie können sich über das [Bewerbungsportal](#) auf unserer [Homepage](#) bewerben. Wir freuen uns über ein [Bewerbungsanschreiben](#), Ihren Lebenslauf und Ihre Arbeitszeugnisse, falls vorhanden. Geben Sie bitte Ihren frühestmöglichen Eintrittstermin an.

Für telefonische Auskünfte rufen Sie gern Axel Schmidt, Leiter Kunden-Service-Center, unter 0541 324-3165 oder Sonja Flacke, stv. Leiterin Kunden-Service-Center, unter 0541 324-3335 an.



[sparkasse-osnabrueck.de](http://sparkasse-osnabrueck.de)

# Service – umfassend und schnell.

Kunden-Service-Center, Telefon 0541 324-0  
Online-Banking-Hotline, Telefon 0541 324-2020

Mo.–Fr. von 8:00–18:00 Uhr

 Sparkasse  
Osnabrück

Sparkasse Osnabrück  
Wittekindstr. 17 – 19  
49074 Osnabrück

Telefon 0541 324-0  
Fax 0541 324-4040

[www.sparkasse-osnabrueck.de](http://www.sparkasse-osnabrueck.de)  
[info@sparkasse-osnabrueck.de](mailto:info@sparkasse-osnabrueck.de)

0016\_24 01/2024 022.106



## Der kürzeste Weg führt übers Telefon.

Viele Dinge rund ums Geld kann man wunderbar am Telefon erledigen – und erspart sich damit Wege und Wartezeiten.

Das klappt natürlich nur, wenn am anderen Ende der Leitung jemand sitzt, der sich auskennt. Deshalb arbeiten in unserem Kunden-Service-Center nur ausgebildete Fachleute, die sich mit Finanzthemen auskennen und Ihnen schnell helfen können. Denn unser Ziel ist es, Ihnen in Zukunft einen noch umfassenderen Service zu bieten.

Testen Sie selbst, wie Sie mit dem Kunden-Service-Center viel Zeit sparen können. Wir haben hier für Sie alle Themen aufgelistet, die Sie in Zukunft bequem am Telefon erledigen können.

### Allgemeines

#### Kontakt:

- Rückrufwunsch
- Terminvereinbarung
- Adressänderung
- Weitergabe von Informationen

### Service rund um Konto und Karten

#### Girokonto:

- Kontoauszug nachbestellen
- Auszugerstellung ändern

#### Sparkassenkarte (Debitkarte):

- Sperren
- Ersatzkarte bestellen
- Neue PIN bestellen
- Für außereuropäische Länder freischalten

#### Kreditkarten:

- Sperren
- Ersatzkarte bestellen
- Neue PIN bestellen
- Motivwechsel
- Abbuchungskonto ändern
- Modellwechsel
- Limitänderung
- Abrechnung nachbestellen

#### Zahlungsverkehr:

- Umsätze prüfen
- Umbuchen zwischen eigenen Konten bis max. 3.000 Euro
- Überweisungen bis 3.000 Euro
- Dauerauftrag einrichten/ändern/löschen
- Buchungen reklamieren
- Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer SEPA-Lastschrift
- SEPA-Lastschrift sperren

#### Online-Banking:

- Einrichten/sperren/entsperren
- Hilfe beim Ersteinstieg
- Gerätewechsel bei pushTAN/Kartenänderung bei chipTAN
- Start PIN bestellen
- Limitänderung
- Auslandsüberweisungen freischalten
- Fragen zum Thema Phishing
- Elektronischen Kontoauszug einrichten

### Sparen und Anlegen

#### Sparbuch:

- Sperren
- Tagesgeldkonto eröffnen
- Tagesgeld Referenzkonto ändern

#### Freistellungsauftrag:

- Einrichten/Ändern

