



Aerotek GmbH ist eines der weltweit führenden Human Capital Management Unternehmen, das technische Personaldienstleistungen anbietet.

Von Frankfurt aus unterstützen wir bundesweit renommierte Unternehmen bei der Gewinnung von qualifiziertem Personal.

Unser Kunde ist in der Automobilindustrie tätig. Zur Verstärkung des Teams im **Rhein-Main-Gebiet** suchen wir daher eine/n:

**Technischer Berater Front Desk (m/w)  
Automobil-Serviceberater  
KFZ-Mechaniker mit langjähriger Berufserfahrung**

KUNDE verfügt über >25-jährige Erfahrung im Outsourcing von kundenspezifischen Businessprozessen. In diesem Fall wird das Callcenter für die Händlerbetreuung eines namhaften OEM's in Rüsselsheim auf- und ausgebaut. Weltweit sollen Händler in Ihrer Muttersprache bei technischen Problemen betreut werden.

**ALLGEMEIN**

Der/die Technische Berater/in Front Desk (Automobil-Serviceberater/-in, KFZ-Mechaniker/-in) berät PKW-Händler in technischen Fragen. Dabei macht er/sie sich spezielle technische Datenbanken, abgelegte Informationen oder eigene Erfahrung zunutze, um Produktprobleme und Fragen schnell und effizient beantworten zu können. Alle Tätigkeiten sollen für ein höchstes Maß an Kundenzufriedenheit sorgen.

**WICHTIGSTE AUFGABENBEREICHE:**

Aufgabengebiet (Zeiteinteilung Prozentual)

- Annahme der Telefonanrufe, die durch das Verteilersystem (ACD) weitergeleitet werden (50%)
- Sammlung von Informationen und Daten (30%)
- Dokumentation, Rückrufe, etc. (20%)

**AUFGABEN UND VERANTWORTUNGSBEREICHE**

- Annahme von Telefonanrufen, die durch das ACD weitergeleitet wurden
- Bestimmung der Art des Anrufs (Anforderung von Informationen oder Anforderung einer Problemlösung)
- Befolgung des vorgegebenen Leitfadens bei der Beantwortung von Telefonanrufen
- Bearbeitung, Weiterverfolgung und Abschluß von Anfragen
- Sammlung von Informationen aus der Datenbank, aus Anleitungen, von Kollegen und durch eigene Recherche



- Dokumentation des Anrufs in der Datenbank sowie Dokumentation der erteilten Ratschläge, Empfehlungen und Information
- Besprechung mit Kollegen zur gemeinschaftlichen Lösung besonders komplizierter Probleme
- Einholung von Unterstützung durch die Technischen Berater Back Desk oder den Team Leiter
- Dokumentation, Verfolgung, Aktualisierung und Weiterleitung aller Produktprobleme und Fragen an die verantwortlichen Stellen, entsprechend den Arbeitsanweisungen
- Erreichen oder Überschreiten der Qualitätsstandards durch Stichproben und Wartung

## **KOMPETENZEN / FÄHIGKEITEN**

- **Sehr gute Kenntnisse Tschechisch oder Slowakisch**
- Lehre als Kfz-Mechaniker oder Kfz-Elektriker, wenn möglich Servicetechniker oder Meisterabschluß.
- Mehrere Jahre praktische Werkstatterfahrung. Auch Universitätsabschluß Maschinenbauingenieur mit mehrjähriger praktischer Werkstatterfahrung.

### **Jasper Wulf**

Aerotek GmbH  
An der Dammheide 10  
60486 Frankfurt am Main

0800 255 3447  
Tel: +49 (0)69 22221 3862  
Fax: +49 (0)69 2557 7446  
[www.aerotek.de](http://www.aerotek.de)  
[jwulf@aerotek.de](mailto:jwulf@aerotek.de)