

Wir sind ein innovatives und international tätiges Dienstleistungsunternehmen des Buchhandels und einer der führenden Partner des Sortimentsbuchhandels.

Zur Unterstützung unserer Abteilung Kundenservice suchen wir eine(n) engagierte(n) und begeisterungsfähige(n)

## Gruppenleiter(in)

### Das erwartet Sie...

- Personelle/fachliche Führung und Weiterentwicklung der Gruppenmitarbeiter/innen
- Koordination, Umsetzung und Kontrolle der Personaleinsatzplanung
- Reklamationsmanagement
  - Gewährleistung optimaler Erreichbarkeit
  - Sicherstellung der Qualität in der Reklamationsbearbeitung
- Kommunikation mit Kunden und Mandanten auf Entscheidungsebene
- Mitwirkung bei der Weiterentwicklung einer funktionsfähigen Aufbau- und Ablauforganisation
- Optimierung von Abläufen in enger Koordination mit internen Abteilungen
- Betreuung von Libri-Produkten
- Mitwirkung bei Projekten und Schulungen
- Sonderaufgaben

### Das sollten Sie mitbringen...

- Kaufmännische/buchhändlerische Ausbildung oder abgeschlossenes Studium vorzugsweise Betriebswirtschaftslehre

- Mehrjährige Berufserfahrung im Dienstleistungsbereich
- Führungserfahrung
- Unternehmerisches Denken und Handeln
- Ausgeprägtes analytisches und prozessorientiertes Denken
- Technische Affinität und Erfahrungen mit IT-Anwendungen
- Sehr gute Kenntnisse in MS Office und SQL
- Verhandlungs-, Präsentations- und Kommunikationsfähigkeit
- Einschlägige Markt- und Produktkenntnisse
- Englisch in Wort und Schrift, zweite Fremdsprache (Französisch) wünschenswert
- Ergebnisorientierte Arbeitsweise und Umsetzungsstärke
- Hohe Eigenmotivation, Einsatzbereitschaft und die Fähigkeit, bereichsübergreifend zu denken

### Und das bieten wir Ihnen...

- Vielseitiger und eigenständiger Arbeitsbereich
- Angenehmes Arbeitsumfeld
- Volle Unterstützung aus einem engagierten Team
- Sorgfältige Einarbeitung

Bitte senden Sie Ihre aussagekräftige Bewerbung schriftlich oder per eMail an unsere Personalabteilung:

Libri GmbH, Friedensallee 273, 22763 Hamburg oder [Bewerbung-HH@libri.de](mailto:Bewerbung-HH@libri.de)