

Mitarbeiter (m/w/d) schriftlicher Kundenservice Bank teilweise Homeoffice

(1670)

 Standort: Nürnberg  Arbeitszeit: 25 - 40 Stunden pro Woche  Beschäftigungsbeginn: ab sofort

Zur Verstärkung des Teams im Kundenunternehmen suchen wir engagierte und serviceorientierte Mitarbeiter (m/w/d) für den schriftlichen Kundenservice rund um die Broker App bekannten Bank mit der Perspektive, sich in den Second-Level-Support weiterzuentwickeln.

Dein Arbeitsmodell

Flexible Arbeitszeiten: Voll- oder Teilzeit, Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr

Hybrid möglich: Nach einer Einarbeitung von ca. 6 Monaten kannst Du 2–3 Tage pro Woche im Homeoffice arbeiten.

Deine Aufgaben:

- Bearbeitung und Beantwortung schriftlicher Kundenanfragen (Tickets) zur Broker App
- Pflege und Nutzung von Ticketsystemen sowie Dokumentation
- Prüfung eingehender Kunden- und Wertpapierdokumente auf Vollständigkeit und Plausibilität
- Anforderung fehlender Unterlagen bei Kundinnen und Kunden
- Weiterleitung relevanter Dokumente an Banken und interne Fachabteilungen
- Sicherstellung einer serviceorientierten Kommunikation gemäß regulatorischen Vorgaben

Deine Perspektive im Second-Level-Support

- Mitwirkung an Prozessoptimierungen im Kundenservice
- Pflege und Ausbau des Wissensmanagements (FAQs, Arbeitsanweisungen)
- Durchführung von Schulungen und fachliche Unterstützung für den First-Level-Support
- Fachliche Kommunikation mit App-Entwicklern und Partnerbanken
- Analyse komplexer Vorgänge und Bearbeitung eskalierter Kundenfälle

Das bringst du mit:

- Ausgezeichnete schriftliche Ausdrucksfähigkeit in Deutsch
- Idealerweise Kenntnisse im Wertpapiergeschäft und brokerbezogenen Abläufen
- Erfahrung im Bankensektor, idealerweise im Kundenservice oder Backoffice
- Sicherer Umgang mit digitalen Tools und Ticketsystemen
- Analytische, strukturierte und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Verantwortungsbewusstsein und hohe Serviceorientierung
- Einwandfreies Führungszeugnis sowie Selbstauskunft zur finanziellen Situation

Deine Soft Skills

- Empathische Kommunikation auf Augenhöhe
- Hohe Kommunikationsfähigkeit und Proaktivität
- Teamgeist und Freude an gemeinsamen Lösungen
- Kundenorientierung und Qualitätsbewusstsein
- Eigenmotivation, Flexibilität und Lernbereitschaft
- Fähigkeit, komplexe Sachverhalte verständlich und strukturiert darzustellen

Wir bieten:

Arbeitszeiten liegen im Zeitfenster zwischen 8 und 18 Uhr

Eigenverantwortliche und spannende Tätigkeit

Langfristige Tätigkeit mit geplanter Übernahme nach 6 Monaten

Teilzeit sowie Vollzeit möglich

Ausführliche Schulungen und intensive Einarbeitung

Sehr gute Erreichbarkeit auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Fahrtkostenzuschuss möglich

Haben wir Dein Interesse geweckt? Dann bewerbe Dich jetzt per E-Mail oder direkt per WhatsApp unter 0911 9999860. Fragen können auch gerne per WhatsApp gestellt werden.

Kontaktdaten für Stellenanzeige

redworkgroup GmbH
z. Hd. Jessica Jungwirth
Plobenhofstraße 1-9
D-90403 Nürnberg

Tel.: 0911 99 99 86 20
job@redworkgroup.com

Art(en) des Personalbedarfs: Neubesetzung

[Impressum](#)