



MODE. WOHNEN. LEBEN.

---

Sie sind auf der Suche nach einem sicheren Arbeitsplatz in einem stabilen Familienunternehmen? Sie suchen neue Herausforderungen sowie vielseitige Entwicklungsmöglichkeiten? Sie sind motiviert, teamfähig und kreativ? Dann sind Sie bei uns richtig!

Wir suchen für unsere Zentrale in Pforzheim

## **Referent (m/w/d) Workforcemanagement (Planung & Steuerung)**

Als Referent (m/w/d) Workforcemanagement (Planung & Steuerung) unterstützen und ergänzen Sie unser bestehendes Team in der Planung & der Intradaysteuerung unser Inhouse Inbound Center, sowie unsere Dienstleister in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Holland.

### **Wir bieten Ihnen:**

- Ein familiäres Arbeitsklima und einen sicheren Arbeitsplatz
- Flache Hierarchien und schnelle Entscheidungswege
- Angenehme und flexible Arbeitszeiten
- Ein modernes Arbeitsumfeld mit interessanten Entwicklungsmöglichkeiten
- Spannende Aufgaben und Projekte mit einem hohen Maß an Eigenverantwortung

### **Ihre Herausforderung:**

- Steuerung und Planung des operativen Geschäfts unter Berücksichtigung der aktuellen Volumen und der vereinbarten KPI's
- Sicherstellung einer sehr hohen Erreichbarkeit für unsere Kunden
- Erstellen und Interpretation von täglichen Reportings und Statistiken, Ableiten von angemessenen Maßnahmen. Erstellen von ad hoc Reportings
- Permanente Kommunikation mit und Steuerung unser Dienstleister im Tagesgeschäft
- Leitung von wöchentlichen Status Konferenzen mit unseren Dienstleistern
- Validierung des Forecasts
- Partnerschaftliche und lösungsorientierte Zusammenarbeit mit der Abteilungs- und Bereichsleitung
- Eigenverantwortliches Weiterentwickeln der WFM-Tools, - Prozesse und – Steuerungsinstrumente

### **Ihr Profil:**

- Mehrjährige Berufserfahrung im dynamischen Customer Service/Call Center Umfeld
- Sehr gutes Organisations- und Zeitmanagement und die Fähigkeit sich wechselnden Arbeitsbelastungen anzupassen
- Hohe Zahlenaffinität, analytische Denkvermögen und eine vorausblickende, ziel- und lösungsorientierte Vorgehensweise verbunden mit einem ausgeprägten Kostenbewusstsein.
- Sehr hohes Qualitätsbewusstsein und sehr gute Kommunikationsfähigkeiten

- Strukturierte und effiziente Arbeitsweise mit sehr hoher Problemlösungskompetenz
- Hohe Eigenmotivation mit Spaß an herausfordernden Themen
- Sehr gute PC-Kenntnisse, insbesondere Excel

Das Versandhaus BADER ist ein Familienunternehmen mit 90-jähriger Geschichte und gehört zu den attraktivsten Arbeitgebern der Region Pforzheim. Generationen arbeiten hier Hand in Hand, um langjährige Erfahrungen zu nutzen sowie neue Herausforderungen zu meistern. Das Unternehmen wächst und investiert in die Zukunft, deshalb freuen wir uns, wenn auch Sie bald unser tatkräftiges Team unterstützen. Schicken Sie uns Ihre aussagekräftige Bewerbung unter Angabe Ihrer Verfügbarkeit und Ihrer Gehaltsvorstellung per E-Mail an [karriere@bader.de](mailto:karriere@bader.de).