



Für das **Servicecenter 115** suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt

mehrere Büroangestellte (m/w)

EGr. 8 TVöD

Zu Ihren Aufgaben gehören: Führen von Telefongesprächen im 115-Servicecenter der Stadt Frankfurt am Main; Arbeit an einem PC-Arbeitsplatz mit Telekommunikationsanlage und elektronischem Wissensmanagement; Erteilen qualifizierter telefonischer Auskünfte, insbesondere über innerstädtische Dienstleistungen sowie für die beim Frankfurter Servicecenter angeschlossenen Kommunen (derzeit neben Frankfurt am Main auch Offenbach-Stadt und Kreis, Main-Kinzig-Kreis, Kreis Groß-Gerau und weitere Kommunen im Rhein-Main-Gebiet); telefonische Auskünfte auch über nichtstädtische Einrichtungen im gesamten 115-Verbund; Weiterleiten und Vermitteln der telefonischen Anfragen an Fachämter sowie nichtstädtische Einrichtungen im Bedarfsfall; Erfassen von Wissenslücken im Wissensmanagement; Erteilung von mündlichen Auskünften aus dem Melderegister.

Wir erwarten: Abgeschlossene Verwaltungs- oder kaufmännische Ausbildung; mehrjährige Berufserfahrung in der öffentlichen Verwaltung oder mehrjährige Tätigkeit in einem Service- oder Callcenter; ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeit und Kundenorientierung; sehr gute telefonische, mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit; analytisches und strukturiertes Denkvermögen und schnelle Auffassungsgabe; Recherchekompetenz; hohe Lern- und Leistungsbereitschaft; widerstandsfähig im Umgang mit Stresssituationen; hohe Flexibilität gegenüber wechselnden Gesprächspartnerinnen/Gesprächspartnern und Gesprächssituationen; gute IT-Basiskenntnisse (Web- und Office-Anwendungen); Teamfähigkeit und Verantwortungsbewusstsein; Fremdsprachenkenntnisse sind erwünscht; interkulturelle Kompetenz.

Hinweise: Das Servicecenter 115 ist Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr telefonisch erreichbar und erfordert Dienst im Rahmen eines Servicezeitplans zwischen 7.45 Uhr und 18.15 Uhr. Im Bedarfsfall können auch Arbeitszeiten außerhalb der regulären Servicezeiten in Abend- und Nachtstunden sowie an Wochenenden und Feiertagen anfallen.

Es besteht grundsätzlich die Möglichkeit zur Teilzeitbeschäftigung. Schwerbehinderte Menschen werden bei gleicher Eignung bevorzugt eingestellt. Bewerbungen von Menschen aller Nationalitäten sind ausdrücklich erwünscht.

Für weitere Auskünfte steht Ihnen **Herr Ditschler** unter der Rufnummer (069) 212-42237 zur Verfügung.

Ihre aussagefähigen Bewerbungsunterlagen richten Sie bitte **bis zum 06.03.2018** unter Angabe der **Kennziffer Z10510/0000** an den:

Magistrat der Stadt Frankfurt am Main
Bürgeramt, Statistik und Wahlen – 12.11 –
Zeil 3, 60313 Frankfurt am Main
oder per E-Mail an 12.11personal-organisationsmanagement@stadt-frankfurt.de