



# HURTIGRUTEN

Die Hurtigruten GmbH in Hamburg ist seit mehr als 50 Jahren die deutsche Niederlassung der norwegischen Traditionsreederei und bekannt für die ganzjährig befahrene Postschiff-Route entlang der norwegischen Fjordküste. Mit dem Ausbau der Expeditionsflotte und den Zielgebieten Antarktis, Arktis und Amerika ist Hurtigruten auf dem Weg zum weltweit führenden Anbieter von nachhaltigen Expeditions-Seereisen.

Für unsere Zentrale in Hamburg suchen wir, als Elternzeitvertretung, zum nächstmöglichen Termin – befristet bis zum 31.07.2020 - einen

## **Customer Service Consultant (w/m)**

### **Ihre Aufgaben:**

- Beschwerdemanagement inkl. der Korrespondenz mit dem Kunden bzw. Reisebüro sowie Erstattungen jeglicher Art
- Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen, den internationalen Märkten sowie mit einer Spezial-Haftpflichtversicherung und einer Anwaltskanzlei
- Entscheidung über Gewährleistungsansprüche und Kulanzleistungen unter Berücksichtigung kundenorientierter und reiserechtlicher Gesichtspunkte
- Verhandlung von Regressansprüchen bei den Leistungsträgern
- Beschwerdeerfassung, -auswertung und Analyse
- Bearbeitung von Sonderfällen sowie Kostenaufstellungen

### **Voraussetzungen sind:**

- eine abgeschlossene touristische Ausbildung
- mind. 2 Jahre Berufserfahrung im Bereich Beschwerdemanagement
- fundierte Kenntnisse im Deutschen Reiserecht
- Reiseveranstalter und/oder Cruise Line Erfahrung von Vorteil
- ausgeprägtes Dienstleistungsverständnis
- sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- sehr gute Ausdrucksweise in Wort und Schrift
- gute PC-Kenntnisse (MS Office)
- Teamfähigkeit, Flexibilität, Belastbarkeit und Leistungsbereitschaft, Verantwortungsbewusst und selbstständig, schnelle Auffassungsgabe

### **Wir bieten Ihnen:**

- ein erfolgreiches, leistungsorientiertes Team
- ein positives Betriebsklima
- eine anspruchsvolle Aufgabe mit der Möglichkeit zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung
- einen sicheren Arbeitsplatz in einem expandierenden Unternehmen
- eine leistungsgerechte Vergütung

Bitte schicken Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung an: [christine.gieler@hurtigruten.com](mailto:christine.gieler@hurtigruten.com)

**Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!**