

# ENTDECKEN SIE NEUE HORIZONTE



## Ihre Geschichte beginnt hier!

Unsere Kreuzfahrtschiffe bei Hapag-Lloyd Cruises stehen seit über 125 Jahren für höchsten Komfort und einen ausgezeichneten Service. Das bestätigt uns regelmäßig der Berlitz Cruise Guide. Der exzellente Service beginnt bei uns bereits bei der Beratung – ob per Telefon oder schriftlich – und hört auch nach der Reise nicht auf. Wir möchten gern, dass das so bleibt, deshalb suchen wir Sie im Rahmen einer befristeten Stelle zum nächstmöglichen Zeitpunkt als

## Guest Relation Agent (m/w) Beschwerdemanagement

Damit die Qualitätsansprüche unserer Gäste nachhaltig erfüllt werden, bearbeiten Sie schriftlich und telefonisch eingehende Reklamationen unter Berücksichtigung kundenfreundlicher und reiserechtlicher Aspekte. Sie recherchieren und analysieren die Ursachen, leiten die Informationen an die internen Schnittstellen weiter und stimmen geeignete Schritte ab. Eigenverantwortlich erstellen Sie Feedbacks und Schadensregulierungen und treffen Entscheidungen über Gewährleistungen und Kulanzleistungen. Im Zuge der Fallbearbeitung dokumentieren Sie sämtliche Kundenkorrespondenz, übernehmen das Reporting und Monitoring eingehender Dokumente und verantworten vor diesem Hintergrund das Kennzahlenreporting sowie die abschließende Auswertung. Die Unterstützung bei der Kundenkommunikation in außergewöhnlichen Situationen rundet Ihre Aufgaben ab.

Das sollten Sie auf jeden Fall mitbringen:

- Kaufmännische Ausbildung und/oder BWL-Studium mit Schwerpunkt Tourismusmanagement
- Erfahrung im Customer Care Bereich, vorzugsweise im Luxussegment
- Freundliches Auftreten, ein hohes Maß an Empathie sowie Zielorientierung und Durchsetzungsfähigkeit
- Verbindliche serviceorientierte Kommunikation in Wort und Schrift
- Hohe Service- und Kundenorientierung sowie Organisationstalent und sicheres Auftreten
- Spontaneität, Flexibilität und Verhandlungsgeschick
- Akkurate, zuverlässige und verantwortungsbewusste Arbeitsweise sowie sehr gut ausgeprägte analytische Fähigkeiten
- Teamplayer
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift sowie Sicherheit innerhalb der Rechtschreibung und Grammatik
- Gutes Sprachgefühl sowie kreativer Schreibstil
- Sicherer Umgang mit MS Office

Was erwartet Sie bei uns?

- Ein tolles Team, das viel Verantwortung für sich und unsere Gäste übernimmt
- Eine intensive Einarbeitung in unsere Produktpalette
- Die spannende Welt eines Veranstalters
- Gute Sozialleistungen

Ihre Bewerbung erhalten wir bevorzugt per E-Mail – bitte mit Gehaltsvorstellung und nächstmöglichem Eintrittstermin.

Hapag-Lloyd Kreuzfahrten GmbH, Personalabteilung, Kathrin Groth  
Ballindamm 25, 20095 Hamburg, E-Mail [karriere@hl-cruises.com](mailto:karriere@hl-cruises.com)

[www.hl-cruises.de](http://www.hl-cruises.de)

