



## Stellenausschreibung

Bei AggerEnergie kümmern sich rund 180 Mitarbeitende darum, dass unsere Kundschaft im Oberbergischen Land und Overath sicher, fair und zuverlässig mit Energie versorgt wird. Wir liefern Erdgas, Strom, Wärme, Kälte sowie Wasser und bieten energienahe Dienstleistungen. Weiterhin unterstützen wir die Energiewende mit regionalen, nachhaltigen Projekten und sind ein wichtiger Partner der Kommunen.

**Seien Sie bei der Energiewende dabei – für unsere Region!**

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt, in **Vollzeit** und **unbefristet** eine/n

### **Sachbearbeiter\*in Beschwerdemanagement** (w/m/d)

#### **Das können Sie bei uns bewegen:**

- Sie sind Ansprechpartner\*in unserer höchsten Eskalationsstufe bei Kundenbeschwerden und sind für die Bearbeitung von Schlichtungsfällen zuständig.
- Im Rahmen des Beschwerdemanagements erfassen und bearbeiten Sie Kundenanliegen, insbesondere Geschäftsführungsbeschwerden.
- Sie überwachen die frist- und formgerechte Bearbeitung der Beschwerden, unterstützen bei komplexen Fällen und bei Antwortschreiben.
- Sie erstellen Auswertungen und Statistiken, optimieren und entwickeln bestehende Maßnahmen, Reports und Analysen weiter.
- Sie berichten und präsentieren im Führungskreis und bieten regelmäßige Fallbesprechungen mit Gruppen- und Abteilungsleitungen an.
- Sie entwickeln unseren Beschwerdemanagementprozess weiter und formulieren neue Anforderungen für Prozess- und Organisationsänderungen.

## Das bringen Sie mit:

- Sie haben einen Bachelor of Arts (BA/BM) oder eine abgeschlossene kaufm. Ausbildung und bereits Erfahrungen im Beschwerdemanagement und zum Thema Kundenprozesse gesammelt.
- Digitale Kompetenzen und ein sicherer Umgang mit MS Office sind für Sie selbstverständlich.
- Sie besitzen Kommunikations- und Durchsetzungsstärke, Entscheidungsfreudigkeit sowie diplomatisches Geschick.
- Sie arbeiten eigenständig, strukturiert, lösungs- und ergebnisorientiert.
- Sie sind flexibel, proaktiv und haben Spaß an Zukunftsthemen!

## Das haben wir für Sie:

- Spannende Aufgaben, die Sie erkunden und gestalten können.
- Einen sicheren Arbeitsplatz mit moderner Ausstattung, plus der Möglichkeit des mobilen Arbeitens sowie flexiblen Arbeitszeiten.
- Eine leistungsgerechte Vergütung und umfassende Zusatzleistungen sowie eine betriebliche Altersversorgung.
- Wir arbeiten Sie umfassend ins Unternehmen und in Ihren Arbeitsbereich ein und bieten ein vielfältiges Angebot zur fachlichen und persönlichen Entwicklung.
- Auf Sie wartet ein motiviertes und erfahrenes Team.

## Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Hervorragend - dann senden Sie uns einfach Ihre Bewerbungsunterlagen! Verraten Sie uns Ihre Gehaltsvorstellungen und ab wann Sie verfügbar sein können. Schicken Sie eine **zusammengefasste PDF-Datei** an [bewerbung@aggerenergie.de](mailto:bewerbung@aggerenergie.de).

## Haben Sie noch Fragen?

Melden Sie sich bei Frau Noël unter Tel. 02261 3003-910. Unsere Firmenanschrift lautet:

**AggerEnergie GmbH**  
**Alexander-Fleming-Str. 2**  
**51643 Gummersbach**  
[www.aggerenergie.de](http://www.aggerenergie.de)

**Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!**