Kundenberater*in Beschwerdemanagement

Stellenanbieter: GLS Gemeinschaftsbank e.G.

Wir sind Pionierin im Bankgeschäft.

Seit 1974 finanzieren wir ausschließlich sozial-ökologische Projekte und Unternehmen. Wir arbeiten nicht nur sinnstiftend, sondern auch transparent. Als einzige Bank in Deutschland legen wir unsere Kreditliste offen. Wir sind eine stark wachsende Gemeinschaft, die Zukunft aktiv mitgestaltet.

In dieser Funktion trägst du dazu bei, dass unsere Kund*innen sich ernst genommen und gut begleitet fühlen. Durch empathische Kommunikation und lösungsorientierte Bearbeitung von Beschwerden stärkst du Vertrauen und Zufriedenheit. Gleichzeitig bringst du deine Perspektive ein, um Prozesse und Services weiterzuentwickeln und so die GLS Bank nachhaltig zu verbessern.

Kundenberater*in Beschwerdemanagement

In dieser Aufgabe wirkst Du mit an

- Menschen wirklich zuhören – du führst Gespräche empathisch, stellst die richtigen Fragen und findest so die Ursachen hinter den Anliegen unserer Kund*innen.
- Lösungen und Verbesserungen gestalten – du recherchierst Hintergründe, schaffst Lösungen für unsere Kund*innen, leitest Verbesserungspotenziale an Fachbereiche weiter und trägst so aktiv zur Qualitätssteigerung bei.
- Transparenz schaffen – du dokumentierst alle relevanten Informationen vollständig und sorgst dafür, dass Prozesse nachvollziehbar und nachhaltig bleiben.
- Kompetenz weiterentwickeln – du baust kontinuierlich dein rechtliches und prozessuales Wissen aus, nutzt Schulungen und Weiterbildung und stärkst damit die Qualität deiner Arbeit.

Das bringst Du idealerweise mit

- Abgeschlossene (bank-)kaufmännische Ausbildung und erste Berufserfahrung im relevanten Bereich.
- Kommunikationsstärke und Empathie – du gehst souverän mit Beschwerden um und bleibst auch in herausfordernden Situationen professionell und lösungsorientiert.
- Sicherer Umgang mit bankinternen Systemen und Prozessen sowie ein Grundverständnis der rechtlichen Rahmenbedingungen im Bankwesen.
- Dein proaktives Handeln führt zu pragmatischen und lösungsorientierten Entscheidungen. Eventuelle Risiken schätzt Du richtig ein und Herausforderungen bringen Dich nicht davon ab, Beschlossenes konsequent umzusetzen.
- Deine ausgeprägte Empathie befähigt Dich, Menschen bewusst wahrzunehmen. Du

bist in der Lage, Deine Kommunikation zielgerichtet und anpassungsfähig zu gestalten sowie Gespräche mit passenden Methoden und Techniken erfolgreich zu führen.
- Du bist in der Lage, vertrauensvolle Kundenbeziehungen aufzubauen, erkennst dabei die Kundenbedürfnisse und reagierst flexibel auf diese. Dabei behältst Du stets die Balance zwischen den Interessen der Bank und der Kund*innen im Blick und kannst durch Deine große markt- und kundenbezogene Expertise relevante Trends erkennen und eventuelle Chancen daraus ableiten.

Bewirb Dich bei uns

Diese Position ist mit einem Jahreseinkommen zwischen 43.000 – 56.000 Euro zuzüglich möglicher Sozial- und Ortszuschläge dotiert.

Du bringst nicht alles oben Genannte mit? Keine Sorge. Wir suchen Menschen, die Lust haben etwas zu bewegen. Du bist noch unsicher und möchtest vorher Fragen stellen? Dann nimm gerne Kontakt auf. Fragen zur ausgeschriebenen Position beantwortet Dir gern Beate Wenge.

Du hast eine Behinderung und möchtest in den Austausch kommen? Gerne kannst Du Dich an unseren Schwerbehindertenbeauftragten Sebastian Hagenkötter wenden. Auch er steht mit Rat und Tat zur Seite.

Wir wertschätzen Vielfalt und begrüßen daher ausdrücklich alle Bewerbungen - unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer und sozialer Herkunft, Religion/Weltanschauung, körperlichen Fähigkeiten, Alter sowie sexueller Orientierung und Identität.

Die Stelle soll zum nächstmöglichen Zeitpunkt besetzt werden. Wenn Du Dich angesprochen fühlst und aktiv in der GLS Gemeinschaft mitwirken möchtest, freuen wir uns auf Deine Bewerbung bis zum 26.04.2026 an Beate Wenge und Abibou So über unser GLS Bewerbungsportal über den "Ich bin interessiert" Button.

- **Anstellungsart:** Festanstellung
- **Arbeitszeit:** Flexibel
- **Jahresgehalt:** 43.000–56.000 €

Bewerbungsschluss: 26.04.2026

Einsatzort: 44 Bochum / hybrid, Deutschland

Stellenanbieter: GLS Gemeinschaftsbank e.G.
Christstraße 9
44789 Bochum, Deutschland

Ansprechpartner: Abibou So

Online-Bewerbung: https://gls.helixjobs.com/_/jobad?prj=100044P721

Ursprünglich veröffentlicht: 30.03.2026

greenjobs.de-Adresse dieses Stellenangebots: https://www.greenjobs.de/a100151924