

Im Rahmen unseres Wachstumskurses, suchen wir zum nächstmöglichen Termin eine(n):

Leiter (m/w/d) Customer Centricity und Process Usability.

Die DFV Deutsche Familienversicherung AG (nachfolgend DFV genannt) ist eine kleinere aber börsennotierte Versicherungsgesellschaft mit Sitz in Frankfurt. Die DFV bietet insbesondere Krankenzusatzversicherungen und ausgewählte Sachversicherungen an. Der Vertrieb erfolgt direkt, vorzugsweise über Onlinekanäle aber auch Kooperationen und einige ausgewählte Makler. Die DFV wächst weit überdurchschnittlich schnell, was auch darauf zurückzuführen ist, dass die angebotenen Versicherungsprodukte regelmäßig Bestnoten bei Stiftung Warentest erhalten bzw. als Testsieger ausgezeichnet werden. Das Unternehmen selbst ist weitgehend digitalisiert. Noch bestehende analoge Prozesse werden zunehmend umgestellt. Das Unternehmen beschäftigt derzeit rund 115 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und wird im Laufe des Jahres auf ca. 135 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufwachsen.

Die DFV legt großen Wert auf eine hohe Kundenzufriedenheit. Produktseitig wird diese durch die genannten Spitzenbewertungen bei Stiftung Warentest erzielt. Im Umgang mit den Kunden sollte die Zufriedenheit vorzugsweise über einfache und leicht verständliche Prozesse, schnelle Entscheidungen und ein kurzfristiges Bedienen von Kundenanliegen und Abhelfen etwaiger Beschwerden erfolgen.

Ihr Aufgabengebiet:

- Analyse und darauf aufsetzende Optimierung der Customer Centricity & Process Usability
- Definition alternativer Prozesse und Weiterentwicklung bestehender Prozesse
- Implementierung neuer bzw. verbesserter Prozesse und deren Überprüfung auf Kundennutzen und Kundenverständlichkeit
- Messen von Kundenzufriedenheit und Ergreifen von Maßnahmen zur Steigerung der selben
- Überwachung der Einhaltung von definierten und implementierten Prozessen bis diese im Rahmen eines Optimierungsprozesses Veränderungen erfahren

Ihr Profil:

- Erfolgreich abgeschlossenes Hochschulstudium
- Verhandlungssichere Englischkenntnisse
- Sehr gutes Sprachverständnis und Bewusstsein dafür, wie wichtig klare deutliche Sprache für Kundenverständnis- und zufriedenheit ist
- Verständnis für komplexe Prozesse und Zusammenhänge
- Erfahrungen und Sinn für Customer Centricity bzw. Process Usability

Es handelt sich bei ausgeschriebener Stelle um ein unbefristetes Arbeitsverhältnis mit sechs Monaten Probezeit. Die Position im Rang eines Abteilungsleiters wird neu geschaffen. Werden Sie Teil der Erfolgsgeschichte DFV!

Schriftliche Bewerbungen (auch E-Mail) inkl. Lichtbild und aussagefähigen Unterlagen sind zu richten an Frau Birgit Konrad, Referentin Personal, unter folgender E-Mail-Adresse:

bewerbung@deutsche-familienversicherung.de

Das Erstgespräch wird der Abteilungsleiter PR&IR führen. Das Zweitgespräch wird mit dem Vorsitzenden des Vorstandes geführt. Die finale Entscheidung erfolgt nach einem letzten Gespräch mit den drei übrigen Vorständen des Unternehmens.