

In unserem Unternehmensbereich **Vertrieb / Privat- und Gewerbekunden** ist zum 01.06.2023 (früherer Einstieg möglich) eine Stelle zu besetzen:

## **Mitarbeiter\* Front-Office (m/w/d)**

### **Diese Herausforderungen warten auf Sie:**

- persönliche Kundenbetreuung sowie Beratung von Privat- und Gewerbekunden zu Produkten, Tarifen und Rechnungen inkl. Dokumentation des Kundenkontaktes im CRM-System
  - inhaltliche Erläuterungen zur Jahresverbrauchsabrechnung / Schlussrechnung
  - Beratung zu technischen Themen (z.B. Hausanschlüsse, Zählerwechsel, Smart Meter, Elektromobilität)
  - Forderungsmanagement (u.a. Zahlungserinnerungen, Mahnungen, Ratenplanvereinbarungen)
  - Beschwerdemanagement
  - allgemeiner Service (u.a. Stammdatenpflege, SEPA-Lastschriftmandate, Abschlagsänderungen, systemseitige Abwicklung der Standrohrausleihe)
- Verkauf von Produkten aller Sparten und Energiedienstleistungen einschließlich aller damit einhergehenden vertrieblichen Zusatzaufgaben (u.a. Reakquise, Opt-In, Up- und Cross-Selling inkl. vertraglicher Abwicklung)
- Sachbearbeitung in der Marktkommunikation im Zuge von Ein- und Auszügen

### **Diese Qualifikationen bringen Sie mit:**

- abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung oder abgeschlossene Berufsausbildung in einem anderen anerkannten Berufszweig mit mehrjähriger Berufserfahrung im Energievertrieb bzw. Kundenservice
- gute Kenntnisse im Verkauf von erklärungsbedürftigen Produkten
- Kenntnisse im energiewirtschaftlichen Umfeld einschließlich der einschlägigen Marktregeln (u.a. EnWG, EEG, KWKG, GVV, AVB Fernwärme und Wasser, GPKE, GeliGas, BGB, HGB)
- Kenntnisse im Vertragsrecht und in der Verarbeitung personenbezogener Daten gem. DSGVO
- hohe Vertriebsaffinität mit einem ausgeprägten Willen zum Vertragsabschluss
- Kommunikations- und Überzeugungsfähigkeit (insbesondere im Umgang mit schwierigen Kunden)
- Teamfähigkeit sowie Flexibilität und Belastbarkeit insbesondere bei erhöhtem Kundenaufkommen
- sicheres Auftreten sowie hohes Maß an Konfliktfähigkeit und Eigenmotivation
- fundierte Kenntnisse und sicherer Umgang mit MS Office sowie in der Verbrauchsabrechnung (SAP IS-U)

### **Darauf können Sie sich freuen:**

- eine unbefristete Vollzeitstelle in einem innovativen Unternehmen mit kurzen Entscheidungswegen
- die Möglichkeit, Ihr Fachwissen und Ihre Ideen einzubringen
- eine langfristige Perspektive in familiärer Atmosphäre und zentraler Waldstadtlage
- eine Vergütung nach TV-V sowie attraktive Sozialleistungen, betriebliche Alters- und Gesundheitsvorsorge

Tragen Sie zu Ihrer eigenen Erfolgsstory bei und werden Sie ein Teil des Heimatversorger-Teams!

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbungsunterlagen:  
[bewerbung@stadtwerke-iserlohn.de](mailto:bewerbung@stadtwerke-iserlohn.de)

### **Stadtwerke Iserlohn GmbH**

Stefanstraße 4-8  
58638 Iserlohn

[www.stadtwerke-iserlohn.de](http://www.stadtwerke-iserlohn.de)



\*Soweit in dieser Stellenausschreibung nur die männliche und/oder weibliche Form verwendet wird, sind damit – im Interesse der besseren Lesbarkeit – alle Geschlechter gemeint.