



## Fachlead/Coach (w/m/d) Technical Service

Vienna | ab sofort | Full-time employee | unbefristet

### Wir sind Magenta

Magenta Telekom ist ein führender Anbieter von Internet, Mobilfunk, Entertainment und Business-Lösungen in Österreich. Das Unternehmen zählt rund 2.200 Mitarbeiter:innen und ist Teil der Deutsche Telekom Gruppe.

### Dein Team

Im Bereich Technical Service Support unterstützen unsere fachlichen Spezialist:innen unsere Kolleg:innen bei technischen Fragen und Anfragen im Kundengespräch, und führen qualitätssichernde Maßnahmen im Technical Service durch.

Als Fachlead/Coach im Technical Service Support gestaltest du Coaching-Formate und Ausbildungspläne, begleitest unsere Teams bei ihrer Weiterentwicklung und leitest aus Kennzahlen gezielt Maßnahmen ab, um die Qualität und Kundenzufriedenheit im technischen Kundenservice nachhaltig zu stärken.

- Entwickle teamübergreifende Coaching-Konzepte und gestalte deren fachliche und organisatorische Umsetzung
  - Begleite unsere Technical-Service-Teams gemeinsam mit anderen Coaches durch praxisnahe Coachingformate
  - Sei zentrale:r Ansprechpartner:in für Führungskräfte und Teams in allen Fragen rund um Kommunikation, Soft Skills und Mitarbeiter:innen-Coaching
  - Erstelle individuelle Ausbildungspläne, um Kolleg:innen aus dem Team gezielt zu Coaches weiterzuentwickeln
  - Analysiere KPIs wie NPS oder FCR und leite daraus Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung und höheren Kundenzufriedenheit ab
- 
- Du verstehst Dich als Expert:in im Coaching & Training und bringst mehrere Jahre Erfahrung in der Mitarbeitendenentwicklung sowie im technischen Kundenservice mit?

- Du verfügst über ein hohes Maß an Organisationsgeschick, denkst vernetzt und agierst proaktiv, wenn es um die Optimierung von Prozessen und Qualität geht?
- Du arbeitest strukturiert, lösungsorientiert und kommunizierst sicher mit unterschiedlichen Zielgruppen – von Mitarbeiter:innen bis hin zu Führungskräften?

Wir bei Magenta glauben an vielfältige Mitarbeitende und leben Chancengleichheit. Wir begrüßen alle Bewerbungen unabhängig von kultureller als auch sozialer Herkunft, Alter, Geschlecht, Nationalität, Religion, Behinderungen oder sexueller Orientierung. Magenta verbindet alle Menschen.



„Kunde ist König“  
ist unser  
Versprechen.



Wir wollen  
gemeinsam  
gewinnen.



Du kannst  
dich auf mich  
verlassen.



Wir dürfen das  
und machen's  
einfach.



Kein Bullshit Bingo -  
wir sagen was  
Sache ist.



Wir nehmen's  
mit  
Humor.

# I ♥ Magenta

Tickst du auch so?  
DANN BIST DU BEI UNS GENAU RICHTIG!



Flexible Arbeitszeiten



Gesundheitsangebote



Lernangebote



Homeoffice



Essenszuschuss



Kantine am Standort



Onboarding



Zukunftsvorsorge

Wir sind Magenta, du auch?



**Alexander Pfemeter**

+43 676 8200 5401

Darüber sprechen wir noch persönlich, aber vorab sei gesagt: Abhängig von deinen Qualifikationen und Erfahrungen bieten wir für diese Position ein attraktives Bruttojahresgehalt, das bei mindestens € 45.000,- liegt.

Du willst noch mehr über uns wissen? Dann findest du hier mehr Einblicke in die **Welt von Magenta.**

**Jetzt bewerben!**