



Einstieg als
Führungskraft im Kundenservice

Über andere Karriereleitern.

Gefällt's Ihnen, wo Sie gerade arbeiten? Längerer Titel, größerer Firmenwagen, mehr Privilegien. Es gibt viele Gründe, warum man von einem Unternehmen zum anderen wechselt. Aber wie wär's mit mehr Freiheit, Ideen zu entwickeln und sie auch zu verwirklichen? Wie wär's mit der Sicherheit, Fehler machen zu dürfen? Der Herausforderung, anders zu denken und zu arbeiten? Offenheit? Flachen Hierarchien? Einer großen Gemeinschaft? Einfachheit? Respekt? Bescheidenheit? Dem Willen zum Erfolg? Unglaublich vielen Möglichkeiten zur Entwicklung? Dem Streben nach permanenter Veränderung? Oder kurz: Wie wär's mit IKEA?

Wenn Sie sich und Ihre Fähigkeiten nach Ihrer ersten Berufs- oder Führungserfahrung neu entdecken möchten, sind Sie bei uns genau richtig: Bei IKEA können Sie zum Beispiel eine Abteilung im Verkauf, im Restaurant oder im Kundenservice leiten. Und wenn Sie möchten, können Sie dann mit uns entscheiden, welcher nächste Schritt für Sie sinnvoll ist – und weiter wachsen. Das muss übrigens nicht nach oben bedeuten – zum nächsthöheren Titel. Denn es kann ja sein, dass Sie mal in eine andere Abteilung, eine andere Stadt oder ein anderes Land schnuppern wollen.

Über den Fachbereich Kundenservice.

Den Kundenservice findet man an vielen Stellen im IKEA Einrichtungshaus. Die Aufgabe des dazugehörigen Fachbereichs liegt in der permanenten Verbesserung des Kundenservices und der Kundenzufriedenheit auf Basis der Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche unserer Kunden. Jeder Kontakt unserer Besucher mit IKEA soll ein positives

Erlebnis sein. Dazu gehört z.B., dass unsere Kunden Antworten auf alle Fragen an der Information bekommen oder dass sie in Ruhe einkaufen gehen können, während sich ihr Nachwuchs im Kinderparadies „Småland“ austobt oder im Kinderkino einen Film anschaut. Zum Kundenservice gehören außerdem die Warenausgabe, die Ausgangskassen, der Bereich Umtausch, der Außendienst/After Sales Service und das Reklamationsmanagement. Verschiedene Serviceleistungen in diesem Bereich (Hantierung der Einkaufswagen, Wegleit- und Informationssysteme am und im Haus, Verfügbarkeit gelber und blauer IKEA Taschen, Maßbänder, Bleistifte, etc.) sichern die Servicequalität im Einrichtungshaus.

Über den Einstieg als Führungskraft im Bereich Kundenservice.

Sie machen am Anfang einen Hausdurchgang. Warum? Weil Sie so nacheinander alle Abteilungen, Abläufe, Schnittstellen und Besonderheiten eines Einrichtungshauses kennenlernen. Und einen allgemeinen Überblick darüber gewinnen, wie wir arbeiten und miteinander umgehen. Daran schließt sich eine so genannte Einarbeitungsphase von etwa sechs Monaten an. Parallel dazu erhalten Sie Trainingseinheiten, die auf Ihre Erfahrungen und die Zielposition abgestimmt sind. Sie erfahren alle Zusammenhänge und bereiten sich intensiv auf die Praxis vor. Während dieser Zeit steht Ihnen ein Pate mit vielen Tipps und Anregungen zur Seite. Grundlage für jede Phase der Einarbeitung ist der persönliche Einarbeitungsplan, der Sie inhaltlich unterstützt und der Ihnen hilft, Ihre Ziele zu formulieren. Anhand dieses Planes besprechen wir am Ende gemeinsam die erreichten Ergebnisse.

Von Anfang an sind Sie im Tagesgeschäft dabei und lernen die einzelnen Verantwortungsbereiche im Detail kennen. Im Laufe Ihrer Einarbeitung arbeiten Sie frühzeitig mit anderen Fachabteilungen zusammen und sind selbst bald Ansprechpartner/in für die Mitarbeiter. So können Sie vom ersten Tag an Gelerntes umsetzen und sind Teil des Teams, das Sie ausbildet.

Einer der vielen Vorteile, die wir Ihnen anbieten, wenn Sie sich bei uns entwickeln wollen, ist die bundesweite Mobilität. In welchem anderen Unternehmen können Sie im ganzen Bundesgebiet aktiv werden – und sogar darüber hinaus? IKEA begleitet Sie dabei durch umfangreiche Sozialleistungen.

Über die Zielposition.

Nach Ihrer Einarbeitung starten Sie in einem unserer Einrichtungshäuser als Abteilungsleiter/in im Bereich Kundenservice. Zusammen mit den anderen Führungskräften füllen Sie das IKEA Konzept und die damit verbundenen Qualitätsstandards mit Leben. Das bedeutet vor allem: ein guter Verkäufer mit Spaß an der Sache zu sein. Als Vorbild für Ihre Mitarbeiter sind Sie zuständig für deren Entwicklung und Förderung. Ihr Erfolg ist dabei abhängig von der Motivation Ihres Teams, Ihrer Fähigkeit zu kooperativer Führung und der Qualität der Aus- und Weiterbildung, die Sie für Ihre Mitarbeiter organisieren. Nicht zuletzt sorgen Sie dafür, dass Ihr Bereich immer den Erwartungen unserer Kunden entspricht.

Sie sind verantwortlich für die ständige Verbesserung unseres Kundenservices und die Erhöhung der Kundenzufriedenheit auf Basis der Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche unserer Kunden. Durch Sie wird für unsere Kunden jeder

Besuch bei IKEA zu einem positiven Erlebnis. Sie sorgen z.B. dafür, dass unsere Besucher sich immer gut zurechtfinden und sich gut informiert fühlen (Heimtransport und Montage, Umtausch, etc.). Außerdem sorgen Sie dafür, dass Wartezeiten an den Kassen und an der Warenausgabe möglichst kurz sind.

Gut zu wissen: Wenn Sie Ihre Aufgaben erfolgreich verwirklichen, bietet IKEA Ihnen außerordentlich attraktive Perspektiven.

Über die Anforderungen.

Die Arbeit ist überall gleich wichtig. Denn das IKEA Sortiment ist unsere Identität und wir brauchen Menschen, die Leidenschaft für Heimeinrichtung mitbringen und für die „Führung“ eine partnerschaftliche Bedeutung hat – und keine hierarchische. Wir glauben, dass man diese Eigenschaften nicht automatisch per Diplom erwirbt, sondern dass Sie persönliche Werte und gesunden Menschenverstand ausdrücken. Die Ärmel hochzukrempeln und mitten im Geschehen dabei zu sein, ist weniger eine Sache von Schreibtischtätern. Sondern von Menschen, die unsere Idee teilen und sie vermitteln möchten. Jeden Tag.

Sie verstehen, was es heißt, ein hohes Service-niveau in einem Handelsunternehmen zu erreichen, zu halten und zu maximieren. Dabei sind Sie ideenreich, ohne das Machbare aus den Augen zu verlieren. Sie verfügen über eine schnelle Auffassungsgabe, denken analytisch und prozessorientiert. Gute Englisch- und PC-Anwenderkenntnisse (Windows Office-Applikationen) sind für Sie selbstverständlich. Gute kaufmännische Kenntnisse setzen wir voraus.

Sie kennen die Bedeutung einer Servicefunktion und verfügen über Kommunikationstalent und Organisationsstärke. Darüber hinaus sind Sie offen, kontaktfähig, durchsetzungsstark und zielorientiert. Als Führungskraft sind Sie bei IKEA Coach und Vorbild in einer Person. Dabei verlieren Sie nie die Zufriedenheit Ihrer Kunden aus den Augen. Sie wissen, dass Sie Ihre Ziele nur gemeinsam mit Ihrem Team erreichen können und haben Freude daran, Mitarbeiter vor diesem Hintergrund zu fordern und aktiv mit einzubeziehen. Dass Sie im Leben stehen und Menschen fördern, führen und motivieren können, haben Sie in Ihrer bisherigen Berufserfahrung erfolgreich bewiesen.

Sie diesmal nicht allein aus Sicht des Kunden auf uns schauen, sondern vielleicht als neuer Mitarbeiter. Ein IKEA Einrichtungshaus hat das ganze Jahr über „Tag der offenen Tür“ und zeigt Ihnen, wer bei uns wie arbeitet und wie wir IKEA nach außen darstellen. Je mehr Bezug Sie zu IKEA als Unternehmen und dem, was wir tun, entwickeln – umso besser. Denn es braucht viel, um IKEA immer wieder zu einem Einkaufserlebnis für unsere Kunden zu machen: kühle Köpfe, warme Herzen und fleißige Hände. Am besten alles auf einmal.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung unter www.IKEA.de/jobs! Weitere Informationen finden Sie im Internet unter www.IKEA.de/professionals

Über die Bewerbung.

Ganz sicher haben Sie schon heute viel gelernt und viel erreicht. Jetzt aber geht es in Richtung Zukunft. In Ihrer Bewerbung braucht deshalb nur das einen Platz, was Sie besonders auszeichnet und sich auf Ihre mögliche Zukunft bei IKEA bezieht. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen dem, was Sie mitbringen und dem, was Sie bei IKEA machen möchten. Hier sind ein paar Anhaltspunkte:

Warum bewerben Sie sich für den Bereich Kundenservice bei IKEA? Was bringen Sie dafür mit? In welchem Maß sind Sie mobil? Wenn Sie heute Budget- oder Umsatzverantwortung haben – wie groß ist diese? Wie hoch ist Ihre Kosten- oder Mitarbeiterverantwortung? Wann möchten Sie gerne beginnen? Und auch das gehört dazu: Welche Einkommensvorstellung haben Sie?

Passe ich zu IKEA? Passt IKEA zu mir? Um das herauszufinden, nutzen Sie doch einfach einen Ihrer nächsten Besuche im Einrichtungshaus. Nur dass