

# KUNDENSERVICE-AGENTIN: JOB MIT **Wow!** EFFEKT

Du bist die erste Anlaufstelle der ÖBB und hast damit eine besonders wichtige Aufgabe. Vor allem, wenn es um mehr als nur standardisierte Infos über Fahrpläne, Tarife oder allgemeine Fragen zu unseren Bus- und Bahnservices geht – nämlich um Ärgernisse, Reklamationen, Beschwerden oder Unschärfen. Du kannst zuhören, empathisch schreiben, zwischen den Zeilen lesen, kompetent und freundlich antworten; Fähigkeiten, die nicht jede/r hat. Zum Glück wissen wir um Talente wie dich in unseren Reihen, die unseren KundInnen mit ganzem Herzen ihre Aufmerksamkeit schenken. Du denkst in Lösungen, nicht in Problemen. Dabei bist du rede- oder schreibgewandt, humorvoll, immer höflich – und das oft in mehr als einer Sprache. Damit unseren KundInnen am Ende gar nichts anderes mehr zu sagen bleibt als – WOW.

## **Kundenservice-Agent mit Superkraft**

Neben dem fachlichen Wissen machen diese nicht weniger wichtigen Eigenschaften deinen Job erst so richtig rund:

### **Du bist der Fels in der Brandung.**

Du findest unmittelbar Lösungen und hilfst den KundInnen so schnell als möglich weiter, teilweise sogar noch während der Reise. Dabei bist du so flexibel, dass die unterschiedlichsten Anfragen und Themen für dich eine willkommene Herausforderung sind.

### **Du nimmst Anteil.**

Durch deine mitfühlende, verständnisvolle Art baust du schriftlich wie mündlich eine vertrauensvolle Beziehung zu den KundInnen auf. Du schenkst ihnen deine volle Aufmerksamkeit und reagierst deeskalierend und gelassen, selbst bei verärgerten KundInnen.

### **Du nimmst die Dinge in die Hand.**

Du recherchierst aktiv, um den KundInnen einen Mehrwert zu bieten und zeigst Alternativen auf, die ihnen vorher vielleicht selbst nicht bewusst waren.

### **Mit dir hat man gut lachen.**

Humor ist oft die beste Medizin – vor allem, wenn es um verärgerte oder besorgte KundInnen geht. Du weißt, wann ein kleiner Scherz die Situation auflockert und bist im richtigen Moment auch mal kulant oder lässt Fünfe gerade sein.

