



Die  
**passende Antwort**  
parat?...

...werden Sie zu unserer telefonischen  
Visitenkarte und sorgen Sie für ein  
positives Service-Erlebnis.

## **Mitarbeit Service Center (w/m/d)**

**beim Landesamt für Finanzen NRW - LaFin -  
am Standort Düsseldorf-Lierenfeld**

Wir sind eine junge, digitale und dynamische Landesoberbehörde im Geschäftsbereich des Ministeriums der Finanzen des Landes Nordrhein-Westfalen mit vielfältigen Aufgaben.

Sie scheuen sich nicht, ans Telefon zu gehen? Ganz im Gegenteil, Sie bevorzugen den telefonischen Austausch, sind kommunikativ und serviceorientiert? Ihnen ist es wichtig, mit Ihrer Auskunft für eine hohe Zufriedenheit bei den Anrufern zu sorgen? Dann werden Sie Teil unseres neuen Service Center - und gestalten Sie dieses gerne mit.

**Ihre Aufgaben - Finden Sie die richtige Antwort auf unterschiedlichste Anfragen.**

Als Mitarbeit Service Center:

- nehmen Sie telefonische Anfragen für die Abteilungen UVG (Unterhaltsvorschussgesetz), Landeshauptkasse sowie für die Zentralabteilung an
- beantworten Sie die Anliegen freundlich, kompetent und einheitlich
- greifen Sie auf unterschiedliche IT-Fachverfahren zu, um Erstauskünfte geben zu können
- leiten Sie komplexere Anfragen an die jeweils zuständige Sachbearbeitung weiter bzw. hinterlassen ggfs. eine Telefonnotiz inklusive Rückrufbitte oder erstellen Tickets zur weiteren Bearbeitung

## Ihr Profil - Qualifikation und Persönlichkeit zeichnen Sie aus.

- abgeschlossene kaufmännische Ausbildung  
**oder**  
vergleichbarer Abschluss der Berufsförderungs-/Bildungswerke  
**oder**  
vorliegende Verbeamtung der Besoldungsgruppe A 6 in der Laufbahngruppe 1.2 im allgemeinen Verwaltungsdienst
- mindestens einjährige Berufserfahrung in den Bereichen Kundenbetreuung oder telefonischer Service (z. B. als Call Center Agent:in, Mitarbeiter:in Service Center oder Tätigkeit im Vertrieb)
- ausgeprägte Kommunikationskompetenz und Freundlichkeit
- eine serviceorientierte und verbindliche Arbeitsweise
- gute MS-Office-Kenntnisse sowie Interesse an digitalen Arbeitsprozessen
- sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Bereitschaft zur kontinuierlichen Weiterentwicklung - fachlich und persönlich
- Kenntnisse in Bezug auf Ticketsysteme sind wünschenswert

## Ihre Perspektive - Freuen Sie sich auf ein kollegiales Arbeitsumfeld, das Ihnen viel mehr als nur ein sicheres Einkommen bietet.

Es handelt sich um ein unbefristetes Arbeitsverhältnis, welches für Voll- sowie Teilzeit geeignet ist und sich sowohl an die genannten verbeamteten Personen, als auch an Tarifbeschäftigte richtet. Es findet der [Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder \(TV-L\)](#) mit Eingruppierung in die Entgeltgruppe 5 Anwendung.

Da es sich um ein Service Center handelt, ist eine telefonische Erreichbarkeit innerhalb der Servicezeit von Mo-Fr in der Zeit von 08-18 Uhr sicherzustellen. Eine Einsatzplanung wird individuell vorgenommen, wobei auf persönliche Wünsche - unter Berücksichtigung dienstlicher Belange – nach Möglichkeit Rücksicht genommen wird.



Benefits  
@LaFin

## Unsere Benefits:

Erfahren Sie hier gerne mehr!



**Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung bis zum 03.08.2023 über unser Online-Bewerbungsverfahren: <http://bewerbung.nrw/BVPlus/?stellenID=100532245>.**

Damit sich Ihre wie unsere Vorstellungen bestmöglich decken, wird im Rahmen des Auswahlverfahrens ggfs. eine Arbeitsprobe durchgeführt.

**Sie wünschen weitere Informationen? Wir sind gerne für Sie da.**

Für fachliche Fragen:

Fr. Aarab ☎ 0211/8222-4222

Für Fragen bzgl. Ihrer Bewerbung:

Recruiting-Team ☎ 0211/8222-1700

Hinweise:

Bewerbungen von Frauen werden besonders begrüßt und in Bereichen, in denen sie noch unterrepräsentiert sind, bei gleicher Qualifikation nach Maßgabe des Landesgleichstellungsgesetzes bevorzugt berücksichtigt, sofern nicht in der Person eines Mitbewerbers liegende Gründe überwiegen.

Die Finanzverwaltung des Landes Nordrhein-Westfalen sieht sich in besonderer Weise der gleichberechtigten Teilhabe von Menschen mit Behinderung am gesellschaftlichen Leben verpflichtet. Daher sehen wir nicht nur den Bewerbungen von schwerbehinderten und ihnen gleichgestellten Menschen sehr gerne entgegen, sondern wir werden sie bei gleicher Eignung und vorbehaltlich gesetzlicher Regelungen bevorzugt berücksichtigen.

Die Ausschreibung wendet sich ausdrücklich auch an Menschen mit Einwanderungsgeschichte.

Zudem hat das LaFin die Charta der Vielfalt unterzeichnet und setzt sich aktiv für Chancengleichheit und Diversität ein. Wir begrüßen deshalb Bewerbungen von Menschen unabhängig von kultureller und sozialer Herkunft, Alter, Religion und Weltanschauung, Behinderung, sexueller Orientierung oder geschlechtlicher Identität.

Informationen zum Datenschutz finden Sie auf unserer [Internetseite](#).