

Längerfristig gesucht:

U 5951 J 11338

## Studentische Aushilfe (m/w/d) für Sonderprojekt „Silent Monitoring“!

**Aufgaben:** Im Silent Monitoring wird das Kommunikationsverhalten von Servicecenter Agenten in Kundengesprächen durch speziell geschulte Mitarbeiter anhand definierter Kriterien analysiert. Die Ergebnisse bieten Einblick in die Wirksamkeit von Vertriebsmaßnahmen aus der Kundenperspektive, dienen zur Überprüfung der Konzernweiten Umsetzung von Standards und können als Basis für nachfolgende Personalentwicklungskonzepte genutzt werden.

- o Kriterienbasierte Bewertung realer Kundengespräche in Silent Monitoring Projekten
- o Dokumentation der Bewertungsergebnisse in der Unternehmenssoftware
- o Informieren (telefonisch) unserer registrierten Tester über aktuelle Projekte und Gewinnung für die Durchführung der aktuellen Mystery Shopping Studien
- o Prüfen der dokumentierten Dienstleistungschecks auf Plausibilität und Rechtschreibung

### **Ihre Kenntnisse:**

- o Gutes Sprachgefühl in Deutsch (Muttersprachliches Niveau)
- o Sichere deutsche Rechtschreibung
- o Hohe Konzentration und Fähigkeit zum echten Zuhören, Fähigkeit zum konzentrierten Arbeiten am PC
- o Zuverlässigkeit und Flexibilität (zeitlich und mental)

**Arbeitszeit:** Montag bis Freitag

Längerfristig bei 15 - 20 Std./Wo. Flexibel nach Absprache

**Ort:**

50670 Köln

**Gehalt:**

10 EUR/Std.

Jobangebot für Studierende, die bei uns - Zentrale Vermittlungsstelle vieler Kölner Hochschulen – gelistet sind.  
Falls Sie an unserem Service interessiert sind, vereinbaren Sie bitte einen Termin zum Erstgespräch.

Nebenjob-Service der TH Köln – [www.th-koeln.de/nebenjob-service](http://www.th-koeln.de/nebenjob-service)

Campus Südstadt • Claudiusstraße 1 • 50678 Köln • ☎ 0221 8275-3800 • ✉ [nebenjob-gwz@th-koeln.de](mailto:nebenjob-gwz@th-koeln.de)

Aushang vom 28.01.2019