

Kunde oder Mitarbeiter: Wer zu uns kommt, ist immer ein Gewinner. Wir sind ein moderner Dienstleister, der im Auftrag der Freien und Hansestadt Hamburg die Staatslotterien und -wetten mit einem jährlichen Umsatz von rund 160 Mio. € veranstaltet. Diesen Erfolg verdanken wir unseren rund 100 Mitarbeitenden, die mit Teamgeist und innovativen Ideen zu unserem Erfolg beitragen.

Für unseren **Kundenservice** suchen wir Sie (m/w/d) in Vollzeit als

## Sachbearbeiter Kundenservice

### Ihr Aufgabengebiet:

- Eigenständige Klärung und Beantwortung von Anfragen oder Beschwerden von Kunden und Interessenten im persönlichen Kontakt und über alle gängigen Medien, wie E-Mail, Post und Telefon
- Auszahlung bzw. Übergabe und Abwicklung von Bar- und Sachgewinnen
- Klärung von und Hilfestellung bei technischen Problemen in der LOTTO-Annahmestelle im First-Level-Support (Hotline) sowie Beauftragung des technischen Außendienstes
- Tägliche ordnungsgemäße Kassenführung
- Eigenständige Klärung und Herbeiführung von Lösungen bei Problemen in der Spielabwicklung in den LOTTO-Annahmestellen (z. B. Storno, Spielabläufe in der Annahmestelle, Spieleinsatz und Gewinnauszahlungsdifferenzen)
- Empfang von Besuchern, Lieferanten, Geschäftspartnern usw. sowie deren Weitervermittlung an die zuständigen Fachbereiche/Abteilungen
- Bearbeitung offline beantragter Dauerspielverträge (anlegen, ändern, beenden)
- Bearbeitung bzw. Vorbereitung der monetären Vorgänge in Zusammenhang mit den Spielverträgen des terrestrischen Abonnements (Lastschrift-einzüge, Rücklastschriften, Spielteilnahme, Gewinne), inklusive der Erstellung von Buchungsbelegen, Statistiken und Abrechnungen

### Ihr Profil:

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung
- Mehrjährige Berufserfahrung im Bereich Kundenservice
- Sehr gute MS-Office-Anwenderkenntnisse
- Gute Kenntnisse und Erfahrung im Umgang mit Kundenadministrationssystemen (CRM) sowie Neue Medien (Internet, SB-Terminals, Smartphone)
- Klare und stilsichere Ausdrucksweise in Wort und Schrift
- Ausgeprägte Serviceorientierung
- Umfassende Erfahrung in Techniken der Deeskalation und Einwandbehandlung
- Ausgeprägtes analytisches Denken
- Grundkenntnisse in Telekommunikations- und Datentechnik von Vorteil

### Interessiert?

Wir bieten Ihnen eine fundierte Einarbeitung und einen sicheren Arbeitsplatz mit leistungsgerechtem Gehalt, guten Sozialleistungen und vielen Fortbildungsmöglichkeiten.

Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen senden Sie bitte, einschließlich Angaben zu Gehaltsvorstellung und möglichem Eintrittstermin, an unsere Personalabteilung.

Für Rückfragen steht Ihnen Frau Sibylle Höhn unter der Rufnummer 040/632 05-432 gern zur Verfügung.

**LOTTO Hamburg GmbH**  
**Überseering 4**  
**22297 Hamburg**  
**personal@lotto-hh.de**  
**www.lotto-hh.de**