

Mach Urlaubsträume wahr und gestalte unsere Zukunft mit – als Customer Service Specialist (m/w/d) Gruppen & Einzelreisende!

Skandinavien ist für uns mehr als nur ein Reiseziel – es ist unsere Leidenschaft. Rund 30 engagierte Kolleginnen und Kollegen sorgen täglich am Standort Lübeck dafür, dass unsere Gäste an Bord unserer kombinierten **Passagier- und Frachtschiffe** zwischen Deutschland, Finnland, Schweden und Polen unvergessliche Reiseerlebnisse genießen.

Ob bei der Buchung, am Check-in oder an Bord: Bei uns steht der Mensch im Mittelpunkt. Wir setzen auf Qualität, Verlässlichkeit und echtes Teamwork – und mit steigenden Passagierzahlen sowie spannenden Expansionsplänen wächst auch unser Customer Service weiter.

Ab sofort suchen wir für unser **Customer Service Team in Lübeck** eine engagierte Persönlichkeit mit Erfahrung, Überblick und Freude am Kundenkontakt in **Vollzeit**. In dieser vielseitigen Schlüsselrolle an der Schnittstelle zwischen dem **B2B- (Gruppen) und B2C- (Einzelreisende) Geschäft** arbeitest du eng mit der Abteilungsleitung zusammen und unterstützt aktiv die Weiterentwicklung unseres touristischen Geschäfts – insbesondere im Hinblick auf unsere neuen Superstar-Schiffe, die ab 2028 sukzessive auf der Route Travemünde–Helsinki eingesetzt werden.

Das ist dein Routenplan:

- Betreuung und Buchung von Reisegruppen inkl. Vormerkungen, Änderungen und Abrechnungen
- Verwaltung von Kontingenten, Kabinenallokation und Eingabe von Personendaten
- Kommunikation mit Reiseveranstaltern sowie operativer Kundenkontakt
- Beratung von Individualkunden telefonisch, schriftlich sowie per Chat oder Messenger zu touristischen Fährprodukten
- Bearbeitung von Kundenfeedback und Beschwerden
- Perspektivisch: Bindegliedfunktion zwischen der Gruppenabteilung und dem Einzelreisenden-Verkaufsteam

Das hast du schon im Gepäck:

- Abgeschlossene Ausbildung oder Studium im Tourismusbereich
- Mind. 5 Jahre Erfahrung in Kundenbetreuung, Reiseverkauf oder serviceorientiertem Vertrieb
- Quereinstieg aus dem Inbound-Vertrieb mit ausgeprägter Serviceorientierung möglich
- Freude daran, Verantwortung zu übernehmen und Prozesse aktiv mitzugestalten

- Strukturierte, selbstständige und flexible Arbeitsweise
- Digitale Affinität und sicherer Umgang mit modernen Buchungs- und Kommunikationstools
- Sehr gute Deutsch- sowie gute Englischkenntnisse

Das haben wir für dich an Bord:

- Ein internationales Unternehmen auf Wachstumskurs
- Viel Raum für Ideen und persönliche Weiterentwicklung
- Ein kollegiales Team mit Humor, Herz und Leidenschaft für Reisen
- Attraktive Vergütung inklusive 13. Monatsgehalt und Urlaubsgeld
- Vergünstigungen auf Fahrreisen
- Flexible Arbeitszeiten im Gleitzeitmodell bei 38,5 Stunden pro Woche

Bereit, mit uns abzulegen?

Dann freuen wir uns auf deine Bewerbung mit Lebenslauf, Zeugnissen und Gehaltsvorstellung (Jahresbruttogehalt) sowie dem frühestmöglichen Eintrittstermin. Die Beschäftigung ist eine Planstelle – sie ist erstmal aus firmeninternen Gründen auf zwei Jahre befristet, jedoch wird eine zügige Entfristung angestrebt.

Für fachliche Fragen zur Stelle stehen dir unsere Customer Service Leiterinnen Stefanie Malchow & Sara von Holt unter der Telefonnummer 0451 1507 450 zur Verfügung. Wir freuen uns auf dich!

Finnlines Deutschland GmbH

Personalabteilung

Einsiedelstraße 43–45, 23554 Lübeck

bewerbungen.de@finnlines.com