

Innovative new captive bank. Exciting. Opportunities. Join us!



## Head of Customer Service (M/F)

Hyundai Capital ist die erste außereuropäische Finanzdienstleistungsgesellschaft, die eine Vollbanklizenz von der EZB seit 2008 erhalten hat. Die neu gegründete Hyundai Capital Bank Europe mit Sitz in Frankfurt am Main ist die europäische Tochtergesellschaft der südkoreanischen Hyundai Capital Services Inc. in Seoul. Mit über 10.000 Mitarbeitern weltweit ist unser Unternehmen Marktführer im Bereich Finanzierung und Leasing von Hyundai und Kia Fahrzeugen.

Wir konzentrieren uns nun auf den Aufbau der neuen Automobilbank für die Marken Hyundai und Kia in Deutschland. Aus diesem Grund suchen wir nach hochmotivierten Mitarbeitern, die bereit sind, diese Herausforderung anzunehmen und das bereits Geschaffene begeistert weiterzuentwickeln.

Sie haben die einzigartige Chance in einem innovativen Unternehmen mit einer außergewöhnlichen Unternehmenskultur Ihre Ideen in unser schnell wachsendes Geschäft einzubringen und umzusetzen. Das alles in einer internationalen Arbeitsatmosphäre im Herzen der deutschen Bankenmetropole.  
Exciting, Opportunities – Join us!

### IHRE AUFGABEN:

- Aufbau und Organisation des Bereiches Customer Service (Absatz- und Einkaufsfinanzierung)
- Verantwortlich für die Führung und die (Weiter-)Entwicklung der Mitarbeiter
- Unterstützung bei der Auswahl von externen Dienstleistern
- Entwicklung, Implementierung, Optimierung und Präsentation von effizienten Arbeitsprozessen
- Sicherstellung serviceorientierter und effizienter Arbeitsabläufe im Bereich Customer Service mit dem Ziel einer hohen Kundenzufriedenheit (intern und extern) bei angemessener Kosten-/Nutzen Relation
- Repräsentation des Bereiches Customer Service innerhalb der HCBE mit dem Ziel als „Competence-Center“ rund um den Customer Service anerkannt zu werden.
- Abstimmung und Fortschrittskontrolle von notwendigen Programmierarbeiten zur Implementierung neuer und/oder effizienterer Arbeitsprozesse mit der IT-Abteilung sowie den IT-Dienstleistern
- Kontrolle der Einhaltung der durch HCBE vorgegebenen Arbeitsprozesse und Arbeitsanweisungen bei externen

T +49 (0) 69 920 383 000 | E [recruiting@hyundaicapital.eu](mailto:recruiting@hyundaicapital.eu)  
Friedrich-Ebert-Anlage 35-37 | 60327 Frankfurt am Main

Hyundai Capital

Dienstleistern (z. B. Call-Center/ZBII-Verwaltung)

- Sicherstellung der notwendigen aufsichtsrechtlichen Dokumentation der Arbeitsabläufe sowie der internen und externen Kontrollprozesse
- Mitarbeit im Tagesgeschäftes zur Vertragsabwicklung mit Händlern und Endkunden im Bereich Customer Service
- Unterstützung beim Aufbau und der Weiterentwicklung eines Beschwerdemanagements
- Organisation und Management des für den reibungslosen Arbeitsablauf erforderlichen Informationsflusses mit internen Abteilungen, externen Dienstleistern, Importeuren, Händlern und Endkunden.
- Koordination von Kundenanforderungen mit den Bereichen Importeur, Risk, Legal, IT und anderen Schnittstellen innerhalb und außerhalb der Bank.

## IHR PROFIL:

- Hochschulabschluss oder vergleichbare kaufmännische Ausbildung, vorzugsweise im Banken- und/oder Automobilbereich
- Mindestens 5 Jahre Berufserfahrung in der Automobilfinanzierung in Deutschland
- Mindestens 5 Jahre Erfahrungen in den Bereichen Händlereinkaufs- und/oder Kundenfinanzierung
- Mindestens 5 Jahre Erfahrung im Aufbau von IT-Landschaften, Etablierung/Dokumentation von Prozessen und in der Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern (z. B. Call- bzw. Service-Centern)
- Fähigkeit auch in schwierigen Situationen die richtigen Entscheidungen zu treffen und notwendige Aufgaben zu erledigen
- Hohe analytische Fähigkeiten und selbständige Arbeitsweise um den Bereich Customer Service zu entwickeln
- Flexible, kommunikationsstarke Persönlichkeit mit ausgeprägter Fähigkeit ein Mitarbeiterteam zu führen
- Ausgeprägte Teamfähigkeit sowie Kunden- und Serviceorientierung
- Gute Präsentations- und MS Office Kenntnisse
- Gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Interkulturelle Erfahrung in der Arbeitswelt

## WIR BIETEN IHNEN:

- > Flexible Arbeitszeiten
- > Leistungsgerechte Bezahlung
- > Angenehme Arbeitsatmosphäre in einem internationalen Team
- > Moderner Arbeitsplatz im Herzen der Bankmetropole Frankfurt am Main
- > Ideale Verkehrsanbindung

## INTERESSIERT?

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung. Bitte geben Sie dabei ebenfalls Ihre Kündigungsfrist sowie Gehaltserwartungen an ([recruiting@hyundaicapital.eu](mailto:recruiting@hyundaicapital.eu)).

T +49 (0) 69 920 383 000 | E [recruiting@hyundaicapital.eu](mailto:recruiting@hyundaicapital.eu)  
Friedrich-Ebert-Anlage 35-37 | 60327 Frankfurt am Main

