



Die ZDF Service GmbH vereint alle Service-Einheiten des ZDF, die im direkten Kontakt mit den Zuschauern stehen. Vom persönlichen Kontakt bei Fragen zum Programm, über den Besucherservice bei ZDF Sendungen und ZDF Führungen, bis hin zu Mainzelmännchen Produkten für zu Hause machen wir die ZDF Welt für unsere Zuschauer in ihrer gesamten Bandbreite greifbar. Dabei steht die ZDF Service GmbH für herausragende Dienstleistungen, die unser Publikum jederzeit in den Mittelpunkt stellt.

Für unseren Standort in Mainz suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen

### **Mitarbeiter Zuschauerservice (m/w/d)**

in Vollzeit (38,5 h/Woche) zunächst befristet für 2 Jahre

#### **Ihr Aufgabengebiet**

- Sie bereiten Zuschaueranfragen zur weiteren Bearbeitung auf
- Sie beantworten im Schwerpunkt Zuschaueranfragen zu technischen Fragestellungen unsere Programmangebote (Empfangswege, Barrierefreiheit, Mediathek etc.), welche via E-Mail, Telefon und sozialen Netzwerken eingehen
- Sie unterstützen bei der Weiterentwicklung des CRM-Systems und bei der Betreuung unserer Homepage
- Sie erstellen ein tägliches Reporting zur Zuschauerresonanz
- Sie sind versiert im Umgang mit der Erstellung von FAQ's

#### **Ihr Qualifikationsprofil**

- Sie verfügen über ein Studium der Medien- oder Informationstechnik oder eine vergleichbare Ausbildung und Berufserfahrung, vorzugsweise im Medienbereich und bringen gute Kenntnisse aus IT und Technik mit
- Sie haben die Fähigkeit, Inhalte schnell zu erfassen und Schwerpunkte zu erkennen
- Sie sind kommunikationsstark in Wort und Schrift und passen situativ die Tonalität an
- Sie agieren kunden- und dienstleistungsorientiert
- Sie sind belastbar, auch in kommunikativen Krisensituationen
- Sie sind ein Teamplayer mit der Bereitschaft, an Wochenenden und in den Abendstunden tätig zu werden

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Mit unserer intensiven Einarbeitung werden Sie schnell Teil unseres Teams. Wir freuen uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung inkl. Ihres möglichen Eintrittstermins sowie Ihrer Gehaltsvorstellung per Email an [bewerbungen@zdf-service.de](mailto:bewerbungen@zdf-service.de).

ZDF Service GmbH  
Zentrale Aufgaben / Personal  
Otto-Schott-Straße 9  
55127 Mainz