



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 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 **Geschäftsbereich Zuschauerservice** am Standort in Mainz suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt

### **Mitarbeiter\*innen (m/w/d)**

in Vollzeit (38,5 h/Woche). Die Stellen sind zunächst für 2 Jahre befristet.

#### **Ihr Aufgabengebiet**

- Sie haben Interesse, die Bandbreite unseres Zuschauerservice zu bearbeiten, indem Sie schriftliche und/oder telefonische Zuschauerrückmeldungen nach vorheriger Recherche beantworten und auch unser Team Community Management unterstützen, indem Sie eigenverantwortlich das Monitoring von Social-Media-Kanälen der ZDF Angebote übernehmen.
- Sie monitoren den Eingang der schriftlichen Reaktionen
- Sie informieren proaktiv und frühzeitig das ZDF bei auffälligen Entwicklungen
- Sie haben Freude an der Erstellung von Auswertungen und Reportings  
Sie sind routiniert im Umgang mit versetzten Arbeitszeiten und übernehmen gerne auch Einsätze in den Abendstunden, an Wochenenden und Feiertagen

#### **Ihr Qualifikationsprofil**

- Sie bringen idealerweise Erfahrungen in der Kundenkommunikation mit und verfügen über eine abgeschlossene Ausbildung
- Sie sind versiert im Umgang mit den gängigen Social-Media-Plattformen
- Sie verfügen über die Fähigkeit, Inhalte schnell zu erfassen und Schwerpunkte zu erkennen
- Sie pflegen einen sorgfältigen, sicheren Kommunikationsstil und passen Ihre Tonalität situativ an
- Sie sind idealerweise vertraut mit dem Angebot der ZDF-Programmfamilie
- Sie arbeiten kunden- und dienstleistungsorientiert
- Sie sind flexibel, belastbar und haben Freude, im Team zu arbeiten
- Sie bringen idealerweise Kenntnisse in Office365 mit

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Mit unserer intensiven Einarbeitung werden Sie schnell Teil unseres Teams.  
Wir freuen uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung unter Angabe Ihres Eintrittstermins sowie Ihrer Gehaltsvorstellung.

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