

Gesucht: Mitarbeiter (m/w/d) für Infozentrum und Infotelefon



© Karin Gerdes | Hamburg

Zur Verstärkung der Verbraucherzentrale Hamburg suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen:

- **Mitarbeiter (m/w/d) für unser Infozentrum und Infotelefon in Teilzeit (25 Stunden pro Woche)**

Die Stelle ist zunächst für zwei Jahre befristet, eine Verlängerung wird angestrebt.

Ihre Aufgaben sind:

- der situationsgerechte persönliche oder telefonische Erstkontakt zu Ratsuchenden im Infozentrum (Beratungsstelle) oder am Info- bzw. Termintelefon;

- die serviceorientierte Kommunikation mit Verbraucherinnen und Verbrauchern auch in herausfordernden Situationen;
- das Erfassen und Einordnen von Verbraucherproblemen sowie die passgenaue Zuordnung zu unseren Beratungsangeboten;
- die persönliche oder telefonische Vergabe von Beratungsterminen mithilfe einer digitalen Terminsoftware;
- die Angebotspflege sowie der Verkauf von Publikationen (Ratgeber, Broschüren) im Infozentrum;
- die Anwendung des Kassensystems, das Erstellen der täglichen Kassenabschlüsse sowie die Übergabe der Buchungen ans Auftragswesen; die Klärung von Kassendifferenzen;
- die Seminarorganisation und Betreuung sowie Auswertung der Feedbackbögen und Organisation des Newsletter-Versands;
- Sorge für ein ansprechendes Äußeres des Seminarraums, des Infozentrums sowie der Beratungsebene;
- die Unterstützung der Abteilungsleitung bei administrativen und organisatorischen Aufgaben sowie die Übernahme ihrer Urlaubs- und Krankheitsvertretung;
- die Bearbeitung des Posteingangs (Mailing).

Sie bringen mit:

- eine erfolgreich abgeschlossene Ausbildung im kaufmännischen oder ähnlichen Bereich oder vergleichbare Kenntnisse und Fähigkeiten;
- fundierte Erfahrung im persönlichen und telefonischen Kundenkontakt, professioneller, freundlicher und zielgerichteter Umgang mit Ratsuchenden;
- eine strukturierte, selbstständige und sorgfältige Arbeitsweise;
- eine schnelle Auffassungsgabe, Flexibilität, Fähigkeit zur Konfliktlösung, Lust auf Verantwortung und Neues kennen zu lernen und Freude an Teamarbeit;
- souveränes Auftreten sowie Belastbarkeit – auch in stressigen Situationen.

Darüber hinaus setzen wir voraus:

- gute Anwendungskenntnisse von MS 365 und den gängigen Office-Produkten;
- die Bereitschaft, sich in Kassensystem, Auftragswesen, digitale Telefonanlage und bei Bedarf weitere Software einzuarbeiten;
- sehr gute Sprachkenntnisse (Deutsch und gerne eine weitere Sprache);
- gutes Zeitmanagement und Organisationsfähigkeit;
- Buchhaltungskenntnisse und IT-Affinität;
- Freude am Umgang mit Menschen sowie Interesse an Themen des Verbraucherschutzes.

Wir bieten Ihnen:

- einen interessanten und vielseitigen Arbeitsplatz mit viel Gestaltungsspielraum;
- eine abwechslungsreiche und anspruchsvolle Tätigkeit in einer teamorientierten und familienfreundlichen Arbeitsatmosphäre;
- eine kooperative Unternehmenskultur mit flachen Hierarchien in einem gesellschaftlich hoch anerkannten Umfeld;
- eine tarifgebundene Vergütung nach TV-AVH je nach Qualifikation und Aufgabenübertragung bis zur Entgeltgruppe 4 mit Jahressonderzahlung und einer attraktiven betrieblichen Altersvorsorge;
- einen günstig gelegenen Arbeitsplatz im Zentrum von Hamburg mit sehr guter Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr;
- 30 Tage Urlaub bei einer 5-Tage-Woche sowie Heiligabend und Silvester als arbeitsfreie Tage.

Das sind wir:

Die Verbraucherzentrale Hamburg e.V. ist die unabhängige und gemeinnützige Organisation zur Information, Beratung und Interessenvertretung der Verbraucherinnen

und Verbraucher in Hamburg. Anbieterunabhängig informieren, beraten und unterstützen wir Verbraucherinnen und Verbraucher in Fragen des privaten Konsums. Unser Informationszentrum und unser Infotelefon sind die ersten Anlaufstellen für Ratsuchende aus Hamburg.

SIE HABEN INTERESSE?

Dann senden Sie Ihre Bewerbung per E-Mail (max. 10 MB, eine PDF-Datei) **bis zum 19. April 2026** an:

Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Frau Barbara Heidemann

Kirchenallee 22

20099 Hamburg

bewerbungen@vzhh.de

Rückfragen beantwortet Barbara Heidemann unter Tel. (040) 24832-172.

Wir schätzen die Vielfalt in unserer Verbraucherzentrale und begrüßen daher ausdrücklich alle qualifizierten Bewerbungen – unabhängig von Geschlecht, ethnischer Herkunft, Religion, Weltanschauung, Behinderung, Alter und sexueller Identität. Schwerbehinderte Bewerberinnen bzw. Bewerber werden bei gleicher Eignung bevorzugt.

Bitte beachten Sie folgende Information: Die vertrauliche Behandlung der Unterlagen wird zugesichert. Im Rahmen des Bewerbungsverfahrens werden wir personenbezogene Daten erheben, verarbeiten und nutzen. Die Verbraucherzentrale Hamburg wird diese Daten nicht an Dritte weitergeben und die Regelungen der Datenschutzbestimmungen einhalten. Weitere Informationen dazu: <https://www.vzhh.de/datenschutz>

<https://www.vzhh.de/themen/stellenangebote/gesucht-mitarbeiter-mwd-fuer-infozentrum-infotelefon>