

Mannheim erleben. Menschen begeistern. Tourismus gestalten.

Wir sind ein mittelständisches Unternehmen in Mannheim und suchen ab sofort eine engagierte, freundliche

Teamleitung Tourist-Information (m/w/d)

Die Tourist-Information Mannheim ist erste Anlaufstelle für Gäste aus aller Welt, Servicezentrum für Bürgerinnen und Bürger, Gastgeberin der Stadt und wichtiger Bestandteil des Tourismus.

Wir suchen eine Führungspersönlichkeit, die den operativen Betrieb verantwortet, Mitarbeitende führt, entwickelt und mit der Geschäftsleitung die Zukunft des touristischen Gästeservices gestaltet. Sie übernehmen die zentrale Schnittstellenfunktion zwischen Geschäftsleitung und Team und tragen aktiv zur organisatorischen, qualitativen und konzeptionellen Weiterentwicklung bei.

Ihre Aufgaben sind im Wesentlichen:

- Führung und Personalentwicklung
- Gesamtverantwortung für den täglichen Betrieb sowie Mitarbeit und Sicherstellung der hohen Beratungs- und Servicequalität innerhalb der Tourist-Information
- Steuerung von Service-, Verkaufs- und Kassenprozessen
- Sicherstellung kundenorientierter Kommunikation und Beschwerdemanagement sowie Sicherstellung hochwertiger touristischer Beratung und aktueller touristischer Informationen
- Weiterentwicklung von Qualitätsstandards
- Zusammenarbeit mit touristischen Partnern
- Mitwirkung an Produktentwicklung
- Beobachtung von Trends und Ableitung von Impulsen für den Gästeservice
- Projektsteuerung inkl. Mitarbeit bei Digitalisierungsprojekten
- Unterstützung der Geschäftsleitung bei strategischen Fragen
- Fachliche und disziplinarische Führung sowie Personaleinsatz- und Dienstplanung
- Mitarbeit bei allen anfallenden Aufgaben

Sie bringen mit:

- Erfolgreich abgeschlossenes Studium im Bereich Tourismus-, Destinationsmanagement, Betriebswirtschaft oder Public Management, oder vergleichbare Qualifikation mit einschlägiger mehrjähriger Berufserfahrung im Tourismusmanagement, Destinationsmarketing und in Führungsverantwortung
- Erfahrung im Dienstleistungs-, Projekt- und Prozessmanagement
- Selbstständige, strukturierte und zuverlässige Arbeitsweise mit einem ausgeprägten Verständnis für unternehmerische Abläufe
- Hohe Kunden- und Serviceorientierung sowie Sozialkompetenz
- Sehr gutes Organisations- und Kommunikationstalent sowie eine hohe Teamfähigkeit und wirtschaftliches Denken
- Sicherer Umgang mit MS Office, gängigen CMS-Systemen (z. B. TYPO3, WordPress), Social-Media-Management-Tools sowie touristischen Buchungs- und CRM-Systemen
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift, weitere Sprachen sind von Vorteil
- Begeisterung für Mannheim und den Tourismus.

Wir bieten Ihnen:

- Ein abwechslungsreiches und interessantes Aufgabengebiet in einem engagierten Team und Gestaltungsspielraum und Eigenverantwortung
- Eine leistungsgerechte Vergütung nach TVöD VKA
- Die Möglichkeit zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung

Sie haben Interesse?

Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung inkl. Ihrer Gehaltvorstellung. Bitte senden Sie Ihre Unterlagen an: info@vtm-ma.de

VTM Mannheim GmbH
New7 Mannheim N7, 2c
68161 Mannheim
Tel. 0621 121823-00
E-Mail: info@vtm-ma.de