



Mitarbeiterin / Mitarbeiter (m/w/d) Kundenbetreuung und Beschwerdemanagement

Stellenangebot

Zur Verstärkung unseres Teams in München in der Abteilung „Vertrieb Lotterien und Kundenpflege“ suchen wir für den Bereich „Kundenservice“ zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine oder einen:

Mitarbeiterin/ Mitarbeiter (m/w/d) Kundenbetreuung und Beschwerdemanagement

Die Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung ist ein Wirtschaftsunternehmen des Freistaats Bayern. Mit rund 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei LOTTO Bayern und den Bayerischen Spielbanken sorgen wir für verantwortungsbewusstes Glücksspiel mit einem technisch sicheren Spielablauf für unsere Kundinnen und Kunden.

Gut zu wissen

- Wir sind mehrfach als [Top-Company](#) ausgezeichnet und tragen den Award 2025
- Unser Hauptsitz in München befindet sich mit rund 370 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in zentraler Lage direkt oberhalb der Theresienwiese
- Die Erträge der Staatlichen Lotterie- und Spielbankverwaltung kommen über den bayerischen Staatshaushalt vielfältigen gemeinnützigen Bereichen im Freistaat zugute – wie Sport, Kultur, Denkmalpflege und sonstigen öffentlichen Bereichen

Ihre Rolle als Glücksbringer

Im Bereich der Kundenbetreuung und des Beschwerdemanagements erwarten Sie vielseitige und abwechslungsreiche Tätigkeiten im Kundenservice von LOTTO Bayern. Sie beantworten alle Arten von schriftlichen Kundenanfragen für die Bereiche Lotterien und Spielbanken, arbeiten in der Kundenhotline und betreuen den Kunden vor Ort in der Servicestelle in München.

Dabei umfasst Ihr Aufgabenbereich:

- Mündliche und schriftliche Beantwortung von Kundenanliegen zur Spielteilnahme und den Produkten
- Kundensupport im Bereich Internet-Account und App-Nutzung (mündlich und schriftlich)
- Tätigkeiten in der Kundenservicestelle wie z.B.

Dienstort	80339 München
Arbeitszeit	Vollzeit
Job Kennziffer	Abteilung III / Referat 35
Offene Stellen	1
Bewerbungsfrist	15.07.2025
Online-Bewerbung	https://interamt.de/koop/ap/p/stelle?id=1309742

Kontakt

Einstellungs- behörde	Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung
Zur Webseite	
Ansprechpartner	Herr Christopher Holtz
	E-Mail: christopher.holtz@lotto-bayern.de Telefon: +49 89 28655-335

Gewinnabwicklung, Bearbeitung von Anträgen,
Kundenberatung

- Beschwerdemanagement
- Pflege von Kundendaten
- Mitwirken bei der Umsetzung von technischen Neuerungen

Ihr Profil

- Abgeschlossene kaufmännische oder technische Ausbildung und Berufserfahrung im Bereich Hotline und Kundenservice
- Flexibilität hinsichtlich der Arbeitszeiten im Schichtdienst (Mo-Sa)
- Sicherer und freundlicher Umgang mit Kunden, gute Kommunikationsfähigkeiten
- Sehr gutes Ausdrucksvermögen in Wort und Schrift, Sicherheit in deutscher Rechtschreibung und Grammatik (Niveaustufe C1), Fähigkeit zur Darstellung komplexer Sachverhalte in verständlichen Worten
- Gute Kenntnisse in MS-Office-Produkten
- Fähigkeit, sich in verschiedene Software-Anwendungen und technische Neuerungen einzuarbeiten
- Gutes allgemeines technisches Grundverständnis (Desktop und mobil) und Interesse an neuen Technologien
- Kenntnisse der Lotterie- und Spielbankenprodukte wünschenswert
- Teamfähigkeit, Zuverlässigkeit, Belastbarkeit in Stresssituationen

Unser Angebot

- Moderner Arbeitsplatz im öffentlichen Dienst mit zentraler Lage in München
- Gleitende Arbeitszeit und Möglichkeit zur tageweisen Arbeit im Homeoffice
- Bezahlung nach dem TV-L E 8, betriebliche Altersversorgung, vermögenswirksame Leistungen, Jahressonderzahlung u. v. m.
- Vollzeit mit 38,5 Stunden Wochenarbeitszeit
- Vielfältige Fort- und Weiterbildungsangebote
- Betriebliches Gesundheitsmanagement (mit diversen Kursangeboten)
- Angenehmes Betriebsklima und eigene Betriebskantine

Kontakt

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung über das Portal www.interamt.de unter der Stellenangebot-ID 1309742 bis 15.07.2025. Für fachliche Rückfragen steht Ihnen **Herr Christopher Holtz** unter 089/28655-335, für personalrechtliche Fragen **Frau Jutta Pollina-Hartwig** unter 089/28655-208 telefonisch zur Verfügung. Das Stellenangebot richtet sich an alle Interessenten und Interessentinnen unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Alter und sexueller Orientierung. Die Stelle ist für die Besetzung mit schwerbehinderten Menschen geeignet. Bewerbungen von schwerbehinderten und ihnen gleichgestellten Menschen werden bei deren ansonsten im Wesentlichen gleicher

Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung bevorzugt
berücksichtigt. Unsere Datenschutzhinweise finden Sie hier:
gluecksbringer-bayern.de/datenschutz