

Demokratie stärken - Zivilgesellschaft fördern

Zur Verstärkung des **Bürgerservices** sucht die **bpb in Bonn** für den Bereich **Beantwortung von Bürgerinnen- und Bürgeranfragen** und **Telefonvermittlung** sowie als **Verkaufsassistenz** zum **nächstmöglichen Zeitpunkt**

MITARBEITENDE (W/M/D) IM BÜRGERSERVICE UND IM MEDIENZENTRUM IN BONN

- Entgeltgruppe 5 TVöD
- unbefristet in Teilzeit mit einem Umfang von 15 bis 19,5 Wochenarbeitsstunden

Über uns:

Die **Bundeszentrale für politische Bildung (bpb)** ist eine moderne und innovative Behörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums des Innern und für Heimat (BMI) und orientiert sich mit ihrem Bildungsangebot an den Grundfragen der demokratischen Entwicklung und des gesellschaftlichen Zusammenlebens. Hauptdienstsitz der bpb ist in Bonn, weitere Standorte sind in Berlin und in Gera. Weitere Informationen über die bpb finden Sie im Internet unter www.bpb.de.

Der **Bürgerservice** und das **Medienzentrum** sind Teil der **Stabsstelle Kommunikation (STA)**. Für viele Bürgerinnen und Bürger sind die Mitarbeitenden des Medienzentrums und des Bürgerservices der erste und wichtigste Kontakt mit der bpb.

STA ist zuständig für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Marketing, Fundraising sowie die interne Kommunikation der bpb. Pressemitteilungen und -konferenzen, Service für Journalistinnen und Journalisten und das Auswerten des Medienechos gehören ebenso zu den Aufgaben wie die Betreuung von Besuchergruppen und die Bearbeitung von Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern. Die Stabsstelle Kommunikation organisiert darüber hinaus öffentliche Auftritte der bpb bei Messen und Großveranstaltungen sowie die Medienzentren. Sie ist Ansprechpartnerin für interne Anfragen im Rahmen des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG) und veröffentlicht zwei Mal im Jahr das "[bpb:magazin](#)".

Ihre Aufgaben:

- Mitarbeit im Call-Service der bpb („**Bürgerservice**“)
 - Entgegennahme von eingehenden Anrufen von Bürgerinnen und Bürgern und Beantwortung von Anfragen (Informations- und Beratungsgespräche)
 - Bearbeitung von Kundenanliegen, Beschwerden und Problemen
 - Bereitstellung von produktbezogenen Informationen und Unterstützung bei der Auswahl von Bildungsangeboten
 - Bearbeitung schriftlicher Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern sowie Beantwortung von Standardanfragen
 - Aktualisierung von Kundenkonten und Datenpflege
- Assistenz beim Verkauf im **bpb:Medienzentrum**
 - Betreuung und Beratung von Kundinnen und Kunden im Medienzentrum (Buchhandlung der bpb) am Bundeskanzlerplatz 2 in Bonn
 - aktive Unterstützung bei der Auswahl von Büchern und anderen Medien entsprechend den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger
 - Bestandsmanagement, einschließlich Bestellung, Empfang und Kontrolle von Warenlieferungen
 - Pflege und Präsentation von Büchern und anderen Artikeln im Geschäft
 - Durchführung von Kassen- und Zahlungsvorgängen

- Mitarbeit bei der Organisation von Veranstaltungen wie Lesungen, Buchvorstellungen oder Autorenlesungen
- Unterstützung von STA bei der Pflege der bpb-Website, Social-Media-Kanälen sowie zielgruppenspezifischen Verteilern
- Unterstützung öffentlicher Auftritte der bpb auf Veranstaltungen, Messen oder Presseterminen

Ihr Profil:

- sichere mündliche Kommunikationsfähigkeit und gute schriftliche Ausdrucksweise
- sicherer Umgang mit Kundinnen und Kunden und Freude am Umgang mit Menschen
- Interesse an Büchern und Literatur sowie am Einzelhandel und am Telefonieren
- Teamfähigkeit und Engagement, Stressresistenz
- Zuverlässigkeit und Verantwortungsbewusstsein
- Organisationsgeschick, serviceorientiertes Arbeiten und freundliches Auftreten
- Belastbarkeit, Team- und Kooperationsfähigkeit sowie Fortbildungsbereitschaft
- routinierter Umgang mit den gängigen MS-Office Programmen
- Bereitschaft am Standort Bonn an Werktagen im Schichtbetrieb zu arbeiten

wünschenswert:

- hilfreich, aber nicht zwingend erforderlich, ist eine abgeschlossene Berufsausbildung als:
 - Buchhändlerin oder Buchhändler oder
 - Servicefachkraft für Dialogmarketing oder Callcenter-Agent oder
 - Kauffrau oder Kaufmann für Büromanagement oder
 - vergleichbare nachgewiesene berufliche Qualifikation
- nachgewiesene Erfahrungen im Verkauf und/oder im Bereich Call-Center/Kundenkommunikation

Wir bieten:

- eine unbefristete Einstellung in Entgeltgruppe 5 des Tarifvertrags für den öffentlichen Dienst (TVöD)
- Teilzeitarbeit mit einem Umfang von mindestens 15 bis höchstens 19,5 Stunden pro Woche im Schichtmodell
- die Stelle eignet sich wegen des Schichtmodells beispielsweise gut für Studierende
- die Tätigkeit erfolgt im Schichtdienst vor Ort im Medienzentrum bzw. im modernen Großraumbüro des Bürgerservices (Call Center der bpb) in attraktiver Lage in Bonn während der Öffnungszeiten (werktätlich zwischen 9 und 18 Uhr)
- bei bestehendem Dauerarbeitsverhältnis zum Bund ist die Möglichkeit einer Abordnung mit dem Ziel der Versetzung zur bpb gegeben
- ein breites Aufgabenspektrum sowie gute Entwicklungsmöglichkeiten, interessante, abwechslungsreiche und anspruchsvolle Tätigkeiten in einem kompetenten und kreativen Team
- flexible Arbeitszeiten, die es Ihnen ermöglichen, berufliche und private Herausforderungen erfolgreich miteinander in Einklang zu bringen (z. B. ein auf Ihre Bedürfnisse angepasstes Teilzeitmodell, Flexibilität bei der Gestaltung der Arbeitsschichten zwischen 9 und 18 Uhr)
- die Übernahme von Trennungsgeld und Umzugskosten nach den gesetzlichen Bestimmungen bei Vorliegen der persönlichen und rechtlichen Voraussetzungen
- die Prüfung der Unterstützung durch die Wohnungsfürsorge des Bundes
- offene Kommunikationskultur, eigenverantwortliches Arbeiten, Teamarbeit
- intensive Unterstützung und Begleitung in Ihrer fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung
- Freiraum zur Verwirklichung eigener Ideen in Ihrem Verantwortungsbereich
- eine wertschätzende Behördenkultur
- Möglichkeit zum Bezug eines Deutschland-Jobtickets (DJT) mit zusätzlichem Arbeitgeberzuschuss

Schwerbehinderte Personen sowie ihnen gleichgestellte Personen werden gemäß des Sozialgesetzbuches - Neuntes Buch - (SGB IX) bei gleicher Eignung besonders berücksichtigt. Von ihnen wird nur ein Mindestmaß an körperlicher Eignung verlangt.

Wir streben eine diverse, die Gesellschaft repräsentierende Belegschaft an. Die bpb begrüßt daher Bewerbungen von Menschen aller Nationalitäten, unabhängig von deren kultureller und sozialer Herkunft, Alter, Religion oder sexueller Identität.

Wir freuen uns über Bewerbungen von Menschen mit Migrationsgeschichte.

Interesse geweckt? Dann werden Sie Teil unseres Teams!

Bitte bewerben Sie sich **bis zum 20.11.2024** ausschließlich über das im Internet eingestellte Online-System unter der Kennziffer **bpb-2024-033**.

Der Link hierzu lautet: <https://bewerbung.dienstleistungszentrum.de/frontend/bpb-2024-033/index.html>

Sie gelangen zu den jeweiligen Online-Systemen auch über www.service.bund.de.

Passwort und Zugangskennung erhalten Sie unter Angabe Ihrer E-Mail-Adresse. **Laden Sie bitte Ihre vollständigen und aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen (Motivationsschreiben, Lebenslauf, Zeugnisse bzw. Dienstbeurteilungen, Abschlussurkunde etc., als PDF Dokument) in das Bewerbungssystem hoch.**

Für Fragen im Zusammenhang mit Ihrer Bewerbung steht Ihnen das Team vom Servicezentrum Personalgewinnung unter der Telefonnummer 022899 358-87500 gerne zur Verfügung.