



Stellenausschreibung	
Veröffentlichung	02.06.2017
Kenn-Nr.	BAMF-2017-032, Call Center Agents Inbound
Referat	Referat 717 (Service-Center, Informationsservice Migration)
Dienstort	Nürnberg
Funktion	Am Standort Nürnberg suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt mehrere Bürosachbearbeiterinnen und Bürosachbearbeiter bzw. Call Center Agents Inbound für das Service Center
Dienstantrittsdatum	An folgenden Daten ist der Dienstantritt vorgesehen: <ul style="list-style-type: none">• 15.07.2017• 01.09.2017• 01.11.2017 Bitte kreuzen Sie im Online-Bewerbungsbogen das Datum an, an dem Sie verbindlich den Dienst aufnehmen können.
Stellenbewertung	Die Tätigkeiten sind mit Besoldungsgruppe A 6 - A 8 BBesO bzw. mit Entgeltgruppe 6 TVöD bewertet.
Zielgruppe	Wir suchen: Bewerberinnen und Bewerber mit einem Abschluss als Bürokauffrau bzw. Bürokaufmann für Büromanagement, Bürokauffrau bzw. Bürokaufmann oder zur bzw. zum Fachangestellten für Bürokommunikation oder einer verwaltungsnahen bzw. kaufmännischen Berufsausbildung. Beamtinnen und Beamte des mittleren Dienstes können für einen Zeitraum von zwei Jahren zum BAMF abgeordnet werden.

<p>Anforderungen</p>	<p>Erwartet werden folgende Kenntnisse und Fähigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mindestens 1 Jahr Berufserfahrung in Beratung von Kundinnen und Kunden • gute mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit <p>Wünschenswert sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erfahrung in telefonischer Beratung • Erfahrung mit schwierigen Gesprächssituationen • (Fach)Englischkenntnisse (möglichst Niveau B 1) • Kenntnisse über die Publikationen des Bundesamtes sowie der Internetseite • Kenntnisse des AufenthG / AsylG/ Staatsangehörigkeitsgesetzes / FreizügG / EU • Kenntnisse im Bereich der Integrationskurse • Kenntnisse im Bereich Asylverfahren • Teamfähigkeit • Hohe Einsatzbereitschaft, Belastbarkeit und Sorgfalt • gefestigte interkulturelle Kompetenz
<p>Aufgabengebiet</p>	<p>Beantwortung von telefonischen und schriftlichen Anfragen vor allem von Bürgerinnen und Bürgern, Behörden und Kursträgern in deutscher und englischer Sprache zu</p> <ul style="list-style-type: none"> • dem Ablauf des Asylverfahrens (für Behörden auch Sachstandsauskünfte zu laufenden Asylverfahren), • asyl- und aufenthaltsrechtlichen Fragen sowie zu Einreise und Staatsangehörigkeitsrecht • Themen der Integration (z.B. Integrationskurs, berufsbezogene Sprachkurse, Projektförderung), • Rückkehrprogrammen, humanitären Aufnahmeverfahren sowie Resettlement, • anderen Themen, die das Bundesamt betreffen, <p>unter Zuhilfenahme des Wissensmanagementsystems des Referates 717, der Internet- und Intranetseite des Bundesamtes sowie von einschlägigem Informationsmaterial.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokumentation der Anfragen durch statistische Erfassungen in einer Datenbank / inhaltliche Nachbereitung - ggf. Weitergabe von inhaltlich komplexen Anfragen an den 2nd und 3rd- Level - Sonstiges (z.B. Studium fachrelevanter Publikationen) <p>Die Tätigkeit ist als Mischarbeitsplatz gestaltet, d.h. es wird sowohl Telefondienst geleistet als auch elektronische Anfragen beantwortet.</p>

<p>Anmerkungen</p>	<p>Die Stellen sind auf 2 Jahre befristet.</p> <p>Da die Einstellung nach § 14 Abs. 2 des Teilzeit- und Befristungsgesetzes befristet ist, können Bewerberinnen und Bewerber, die innerhalb der letzten drei Jahre bereits in einem Arbeitsverhältnis zum Bund gestanden haben bzw. derzeit stehen, nicht berücksichtigt werden (BAG vom 06.04.2011).</p> <p>Begrüßt werden Bewerbungen von Menschen aller Nationalitäten.</p> <p>Eine Teilzeitbeschäftigung ist grundsätzlich möglich. Bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung werden Frauen nach Maßgabe des § 8 Bundesgleichstellungsgesetz sowie schwerbehinderte Menschen bevorzugt berücksichtigt. Für die Tätigkeit wird nur ein Mindestmaß an körperlicher Eignung verlangt.</p> <p>Weitere Voraussetzungen im Falle der Einstellung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Führungszeugnis zur Vorlage bei Behörden (§ 30 Abs. 5 BZRG) ohne Eintrag • Selbstauskunft zu den wirtschaftlichen Verhältnissen (Korruptionsprävention)
<p>Bewerbungsverfahren</p>	<p>Wenn Sie interessiert sind, dann bewerben Sie sich bitte bis zum 19.06.2017 ausschließlich über das im Internet eingestellte Online-System.</p> <p>Der Link hierzu lautet:</p> <p>https://bewerbung.dienstleistungszentrum.de/BaSys3OBS/BAMF-2017-032/index.html</p> <p>Passwort und Account erhalten Sie unter Angabe Ihrer E-Mail-Adresse.</p> <p>Das Bewerbungsverfahren erfolgt ausschließlich im Online-Verfahren. Ihre Bewerbungsunterlagen (insbesondere Anschreiben, Lebenslauf, Studien- bzw. Abschlusszeugnisse mit Notennachweisen; ggf. Nachweis der Schwerbehinderung/ Gleichstellung) sind im Rahmen dieses Verfahrens bis zum Ablauf der Bewerbungsfrist hochzuladen.</p> <p>Bewerbungen mit unvollständigen Bewerbungsunterlagen sowie Bewerbungen, die nach Ablauf der Bewerbungsfrist eingehen, können nicht berücksichtigt werden.</p> <p>Bitte berücksichtigen Sie, dass die vollständigen Bewerbungsunterlagen ohne ausdrückliche Aufforderung nur EINMAL hochgeladen werden können (max. 10 MB in einer zusammenhängenden PDF-Datei).</p> <p>Für Rückfragen zum Bewerbungsverfahren steht Ihnen das Servicezentrum Personalgewinnung des Bundesverwaltungsamtes unter der Rufnummer 022899358-8755 gern zur Verfügung.</p>
<p>Bewerbungsfrist</p>	<p>19.06.2017</p>