

Vorgeschlagenes Einstellungsmodell: Remote / Homeoffice

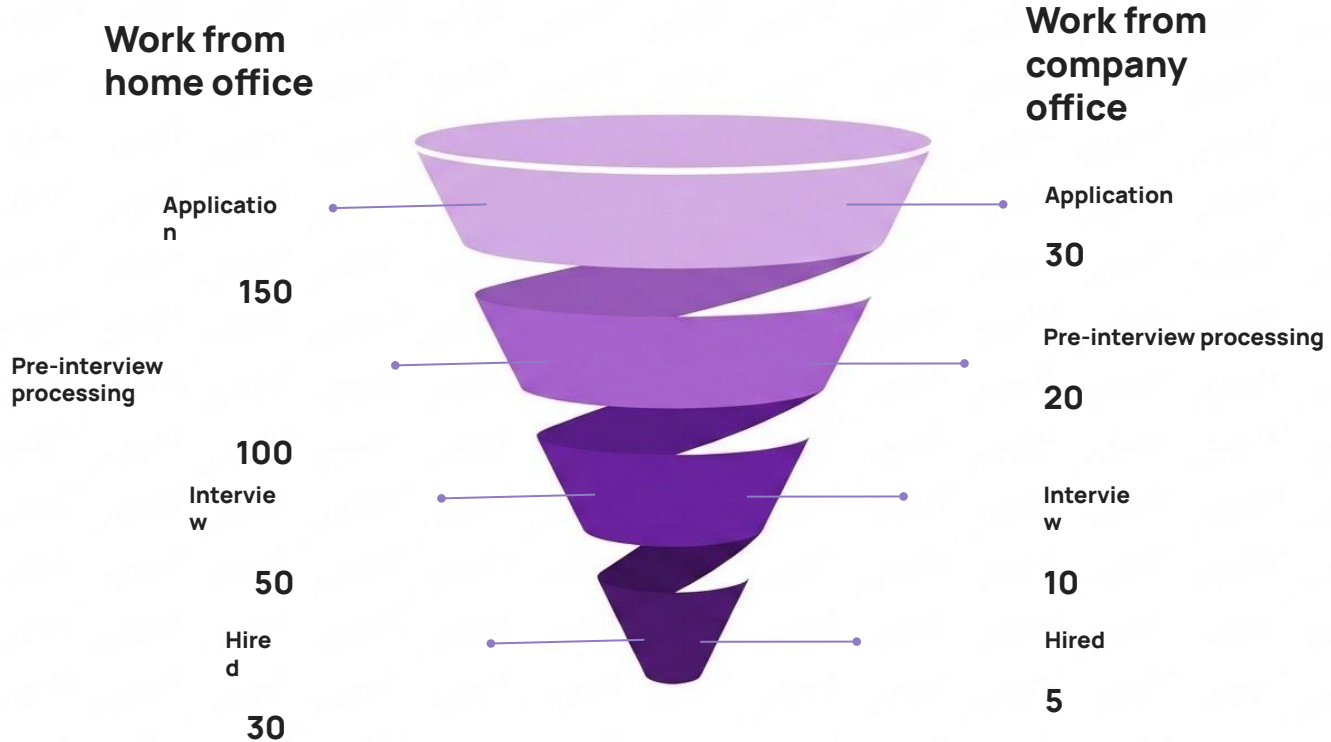
Sichert erstklassige Talente für Ihre Teams – mit einer der größten BPO-Präsenzen in der Region – und gewährleistet Geschäftskontinuität unter allen Umständen.

Location:

- EU: Kroatien, Ungarn
Potenzielle Expansion: Slowenien
- Nicht EU: Serbien, Bosnien and Herzegowina
Potenzielle Expansion:
Montenegro, Nordmazedonien



Monthly pipeline processing (C1+)



Recruiting & Mitarbeiterbindung

Abgleich des Kandidatenprofils

Team Lead und Klient stimmen sich mit Recruiting und Marketing über die Rollenbeschreibung sowie die spezifischen fachlichen Anforderungen, Sprachniveaus und Persönlichkeitsmerkmale ab.



Erstgespräch mit mündlichem Sprachcheck

Die erste Kandidatenprüfung erfolgt gemeinsam mit einem mündlichen Sprachtest durch den Recruiter, um Zeit zu sparen und die am besten geeigneten Kandidaten zu priorisieren.

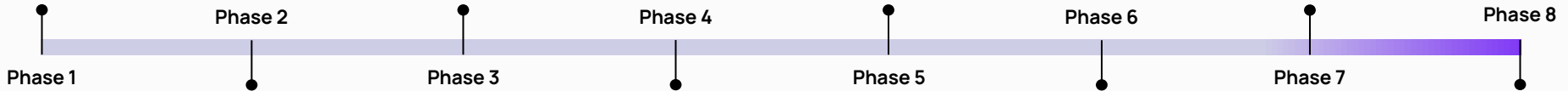
Projekt-Matching

Recruiter und Team Lead stimmen sich ab, um den Kandidaten dem passenden Projekt und Teamumfeld zuzuordnen.



Finale Bestätigung

Nach der Abstimmung zwischen Team Lead und Recruiter kontaktiert der Recruiter den Kandidaten mit der finalen Zusage.



Bewerbungsscreening

Neue Bewerbungen werden gemeinsam mit bestehenden Profilen aus der Datenbank geprüft. Kandidaten werden vor dem Erstgespräch hinsichtlich ihres Potenzials für den jeweiligen Klienten bewertet.

Schriftlicher Sprachtest und zusätzliche Assessments

Der schriftliche Sprachtest wurde in Zusammenarbeit mit den Team Leads entwickelt, um die tatsächliche Arbeitssprache realitätsnah abzubilden.

Zur Überprüfung spezifischer Fachkenntnisse absolvieren Kandidaten bei Bedarf weitere schriftliche Assessments.

Interview

Im 45–60-minütigen Interview werden Motivation, Erwartungen und kultureller Fit bewertet. Je nach Projekt nimmt der Team Lead am Gespräch teil, um detailliertere Einblicke in das Team zu geben und den Kandidaten umfassend zu evaluieren.

Feedback nach Einstellung ✦

In den ersten Monaten nach der Einstellung gibt der Team Lead ein Gesamtfeedback zur Eignung des neuen Mitarbeiters an das Recruiting-Team weiter. Dieser Feedback-Loop verbessert zukünftige Einstellungsentscheidungen und stärkt langfristig die Mitarbeiterbindung.

German + English Customer Care Specialist (Remote - Bosnia and Herzegovina, Croatia, Serbia)

Edit job

Share

Preview



Follow

Pipeline Filters Promote Activity Notes Files Reports

Qualified 329 Disqualified

+ Add candidates

No sorting

Applied 281

RNA 8

Back-up 11

On-hold 6

Language & Equipm... 2

NP

Croatia

AP

Croatia

Croatia

Croatia

SV

Croatia

Croatia

NA

Croatia

AS

Croatia

EP

Croatia

Croatia

SS

Croatia

Croatia

BV

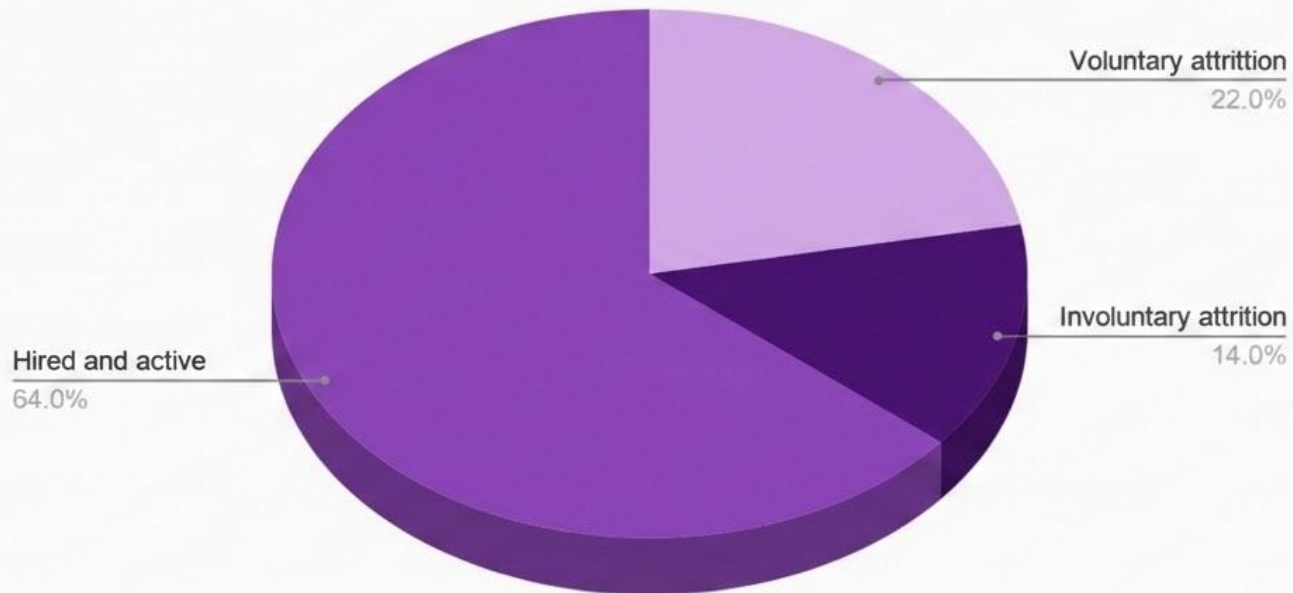
Croatia

Croatia

SS

DB

Agent attrition (2025)



Agent attrition (2025)

Attrition reasons

1. New job + job satisfaction (33%)
2. Poor job performance (22%)
3. Other attrition reasons: medical, family (personal), project downsizing

What we do to address attrition

1. Leadership mentoring
2. New job opportunities within the company - greater flexibility in promotion and mobility across projects and roles
3. Salary increase structure
4. Bonus structure
5. Catching causes early - eNPS, 1-on-1s
6. Further refinement of the recruitment process (closer work simulation)
7. QA & performance management