

Unser Mandant ist ein regional etabliertes und sehr erfolgreiches Energiedienstleistungs-Unternehmen. In den zurückliegenden Jahren hat es sich von einem reinen Gas- und Stromversorger zu einem vielseitigen Energiedienstleister mit breiter Angebotspalette entwickelt. Hierzu zählen u. a. Dienstleistungen rund um Elektro- und Erdgasmobilität, Photovoltaik und weitere individuelle Wärmelösungen. Darüber hinaus treibt das Unternehmen die Energiewende aktiv voran, setzt auf regenerative Energien und Strom aus der Region. Zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Bereichs „Kundenservice“ sucht das Unternehmen nunmehr einen operativ starken und strategisch versierten „Leiter Kundenservice & Operation (m/w/d)“.

Leiter Kundenservice & Operation (m/w/d)

Raum Euskirchen | Eigenverantwortung | HO-Optionen | Entwicklungsperspektiven

Geboten werden:

- Professionelles Onboarding bereits vor dem ersten Arbeitstag
- Strukturelle Einarbeitung in einem kollegialen Umfeld
- Attraktive Vergütung mit variablen Zielerreichungsprämien
- Umfangreiche Sozialleistungen (Energiekostenzuschuss, Unfallversicherung, Altersversorgung, Gesundheitsmanagement, Fitnessstudio, Betriebsrestaurant und vieles mehr)
- Energiepauschale
- Erstklassige Weiterbildungsmöglichkeiten
- Flexibles Arbeiten mit Home-Office-Option
- Moderne Bürowelt mit flexiblem Arbeitsplatzbuchungssystem
- Persönliche Entscheidungsfreiheit
- Zukunftssicherer Arbeitsplatz

Die Aufgaben als „Leiter Kundenservice & Operation“ (m/w/d):

- Gesamtverantwortung für Service & Operation
 - in organisatorischer, technischer und personeller Hinsicht unter Einhaltung und Optimierung der Kennzahlen
 - Kontrolle der Produktionsabläufe und des Ressourceneinsatzes
 - Sicherstellung der Qualität durch Etablieren klarer Qualitätsstandards und einer kontinuierlichen Prozessverbesserung (KVP)
 - Planungs- und Budgetverantwortung für den Aufgabenbereich
 - Aufbau und Sicherstellung eines regelmäßigen Reporting mit wesentlichen Leistungsindikatoren und Servicekennzahlen als Basis der operativen Steuerung
- Führung und Weiterentwicklung der Organisation: Sicherstellen, dass die Teams über die erforderlichen Fähigkeiten und Ressourcen verfügen, um digitale Technologien effektiv zu nutzen, die Leistungsfähigkeit in prozessualer Hinsicht sicherzustellen und eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen.
- Kontinuierliche Evaluierung und Verbesserung von Prozessen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Verbesserung der operativen Leistungsfähigkeit
- Verantwortlich für eine unternehmensübergreifende CX-Strategie.
- Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Schnittstellen im Unternehmen und Erarbeitung von Handlungsempfehlungen für die Führungsebene.
- Evaluierung von Markttrends und Kundenbedürfnissen
- Vorantreiben der digitalen Transformation des Kundenservices.
- Einsatz neuer Technologien, digitaler Services, wie Voice- und Chatbots, KI-gestützte Kommunikation und Self-Service-Tools, um Arbeitsprozesse effizienter zu gestalten und die Customer Experience deutlich zu steigern
- Steuerung des angebunden Contact-Center Dienstleisters



Ihr Profil:

- Abgeschlossenes Studium der Betriebswirtschaftslehre, Informatik bzw. Wirtschaftsinformatik oder eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung mit entsprechender Weiterbildung
- Langjährige Erfahrung in der Führung, Steuerung und Weiterentwicklung von Kundenservice-Organisationen, möglichst im Inhouse-Betrieb
- Erfahrung in der Implementierung und Weiterentwicklung von Digitalisierungsprozessen im Customer Service, auf Basis von CCaaS-Technologie
- Breite Erfahrungen in der Weiterentwicklung von Kundenservice Geschäftsmodellen
- Serviceorientierung, Kommunikationsstärke und Durchsetzungsfähigkeit
- Umfangreiche Erfahrung in der Führung von Führungskräften
- Bereitschaft und Fähigkeit, nach modernem Führungsverständnis Manager, Begleiter und Vorbild für die Mitarbeitenden des Kundenservice zu sein
- Dynamische Persönlichkeit, die Spaß daran hat, innovativ zu arbeiten und Themen proaktiv nach vorn zu treiben

Entspricht diese Funktion als Leiter Kundenservice & Operation (m/w/d) Ihren beruflichen Wunschvorstellungen? Dann würden wir Sie gerne kennen lernen. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme: CONSIDERO Personalberatung, info@considero.com oder +49 221- 94087-0.

CONSIDERO Personalberatung

Ricker & Gottschlich eGbR

Margaretenstraße 26 42651 Solingen Tel.: 0221 – 940870

info@considero.com

www.considero.com