

LEITUNG KUNDENSERVICE (M/W/D)

Graz, Vollzeit

Unser Auftraggeber ist ein langjährig am Markt etabliertes und sehr erfolgreiches Unternehmen mit ausgezeichneter Reputation und zählt zu den Marktführern seiner Branche. Diese verantwortungsvolle Führungsfunktion wird ehestmöglich besetzt.

Ihre Aufgaben:

- Führung und Weiterentwicklung des gesamten Customer Service Teams
- Vorausschauende Personalplanung mit dem Ziel, das operative Geschäft qualitativ und quantitativ bestmöglich abzuwickeln
- Ausgestaltung und Umsetzung der Abteilungsziele in Abstimmung mit weiteren Entscheidungsträgern
- Selbstständiges Berichtswesen mit Blick auf relevante KPIs sowie Ableitung von Verbesserungsansätzen zur Optimierung der Kund*innen Prozesse
- Kontinuierliche Verbesserung der internen und externen Performance aus Unternehmens- und Kund*innensicht
- Sicherstellung des qualitativen und quantitativen Daily Business anhand definierter KPIs
- Betreuung und Administration des internen E-Learning-Programms
- Unterstützung bei der Auswahl externer Dienstleistungsfirmen
- Durchführung von regelmäßigen Quality Checks mit externen Partnern
- Verantwortlich für technologische Weiterentwicklung innerhalb des Customer Service
- Networking mit internen Schnittstellen sowie externen Partnern

Ihr Profil:

- Einige Jahre Berufs- und Führungserfahrung im Kundenservice
- Gelebte Kundenorientierung und Erfahrung in der Steuerung mittels KPIs
- Begeisterungsfähigkeit und Leidenschaft Kundenservice zu gestalten und weiterzuentwickeln
- Lösungsorientierte Organisations- und Führungskompetenz
- Ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten und Teamplayer Qualitäten
- Erfahrung in der Steuerung und Verhandlung mit externen Partnern (auch in Englisch)
- Systemtechnisches Verständnis und sehr gute Office-Kenntnisse
- Hohes Maß an Selbstständigkeit und Eigeninitiative

Unser Angebot:

- Verantwortungsvolle und herausfordernde Aufgaben in einem zukunftsfähigen und innovativen Unternehmen
- Attraktive Mitarbeiter*innen Angebote & Benefits
- Flexible Zeiteinteilung, Home-Office-Möglichkeit
- Umfangreiches Gesundheits- sowie Aus- und Weiterbildungsangebot
- Ein Monatsbruttogehalt von mindestens € 3.600 brutto mit deutlicher Bereitschaft zur Überzahlung je nach Qualifikation und Erfahrung

Unsere Beraterinnen, Mag.^a Sylvia Grote und Mag.^a Ulrike Felver, stehen für weitere Auskünfte gerne zur Verfügung und freuen sich auf Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen, die Sie bitte unter Angabe der **KennNr. 30.6305** an catro.sued@catro.com senden. Selbstverständlich wird Ihre Bewerbung vertraulich behandelt!

CATRO ist ein Personalberatungsunternehmen. Wir weisen darauf hin, dass Ihre Bewerbung partnerschaftlich mit unserem Kunden abgestimmt wird. Sperrvermerke werden selbstverständlich berücksichtigt - wir legen höchsten Wert auf Diskretion.