

Viking GmbH

Viking EMEA ist ein führender Anbieter von Brandschutzlösungen und Lieferant von Komponenten für entsprechende Brandmelde- und Feuerlöschsysteme. Wir betreuen und beliefern Anlagenerrichter in Europa, dem Nahen Osten und Nordafrika und beschäftigen insgesamt über 200 Mitarbeiter an unseren verschiedenen Vertriebszentren und -büros in dieser Region.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir baldmöglichst einen

Senior Customer Service Manager (m/w/d) – in Vollzeit

Standort: Bad Oldesloe

Ihre Aufgaben:

Als Senior Customer Service Manager sind Sie für den Aufbau eines leistungsstarken Teams verantwortlich, um einen hervorragenden Service für unsere Kunden zu gewährleisten und aktiv an der Entwicklung unserer Aktivitäten in der DACH-Region und auf dem Balkan teilzunehmen. Dabei treiben Sie eine kundenorientierte Organisation, Prozessverbesserungen und Kompetenzentwicklung voran, um eine schnelle und genaue Beantwortung von Kundenanfragen zu gewährleisten und eine Optimierung von Umsatz, Marge und Cashflow für unser Viking EMEA sicherzustellen.

In Ihrer Rolle leiten Sie ein Team von 15 Fachleuten (Kundenbetreuer, Analysten und Supportteam), um sicherzustellen, dass die Kunden den besten Service erhalten.

- Dabei entwickeln Sie stetig die Kompetenzen Ihres Teams.
- Sie betreuen und leiten den Kundendienst (Angebote, Auftragsabwicklung, Lieferungen, elektronische Rechnungsstellung, Reklamationen, Beantwortung technischer Fragen mit Unterstützung des technischen Teams usw.).
- Sie beaufsichtigen und entwickeln Ihre Mitarbeiter, insbesondere in den Bereichen Technik (Kundendienst) und Logistik (Lager und Transport).
- Sie unterstützen die Strategie und das Geschäftsmodell zur Optimierung des Service und der Kosten.
- Als Geschäftspartner des lokalen Vertriebsteams besuchen Sie Kunden, um den Servicebedarf zu verstehen und maßgeschneiderte Servicelösungen zu entwickeln (z. B. mit Händlern).
- Sie bewerten und verbessern interne Prozesse zur Optimierung der Ressourcen.
- Mit dem Vertrieb/Produktmanagement stimmen Sie sich zu Markttrends sowie Nachfrage und Analysen ab.
- Sie bilden eine Schnittstelle zwischen dem Management von Viking EMEA und den Mitarbeitern vor Ort.
- Sie stellen den ständigen Austausch mit dem lokalen Operations Team sicher.
- Sie erstellen Tätigkeitsberichte, kontrollieren Auftragsrückständen und verfolgen Angebote.
- Sie überprüfen die täglichen Aktivitäts-/Produktivitäts-/Leistungsberichte und ergreifen die erforderlichen Maßnahmen.
- Sie koordinieren die Bearbeitung von Reklamationen mit dem Qualitätsmanager.
- Zu Ihren Aufgaben gehört die Festlegung und Kontrolle des Operational Budgets und die Verwaltung aller Arten von Standortfragen (Gebäude, Reinigung, Sicherheit usw.).

Anforderungen:

- Bachelor-Abschluss in einem relevanten Bereich (z. B. BWL, Commercial, Supply Chain)
- Umfangreiche Erfahrung (mindestens 5 Jahre) in der Leitung eines großen Kundendienstteams im Industriebereich
- Empathische, umsetzungsstarke und kundenorientierte Persönlichkeit
- Spaß an der Wissensvermittlung, didaktisch interessiert und absolut problemlösungsorientiert
- Fließende Deutsch- und Englischkenntnisse (Wort/Schrift)

Wir bieten Ihnen:

- Eigenverantwortliche und gestalterische Mitarbeit in einem internationalen und dynamischen sowie stabilen und krisensicheren Unternehmen.
- Leistungsgerechte Vergütung und attraktive Sozialleistungen wie Urlaubs- und Weihnachtsgeld und Zuschuss zur betrieblichen Altersvorsorge.
- Zahlreiche Benefits für Mitarbeiter an unserem Standort in Bad Oldesloe, wie Rabatte für Feuerlöscher, Vergünstigungen bei externen Partnern und Ferienwohnungen an der Ostsee.
- Gesundheitsvorsorge – z.B. durch einen IAS Betriebsarzt, unser Gesundheitsportal, Schutzimpfungen und Hygienekonzepte.
- Ein Job im Dienste einer guten Sache – Helfen Sie mit, Menschen, Werte und die Umwelt vor Bränden zu schützen!

Auf www.viking-emea.com finden Sie nähere Information über Viking EMEA, unsere Produkte und Lösungen und unsere Standorte. Werden Sie Teil unseres internationalen Viking Brandschutzteams! Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.

Viking EMEA ist Teil der global agierenden Minimax Viking Gruppe mit aktuell rund 10.000 Mitarbeitenden sowie einem Jahresumsatz von mehr als 2,2 Milliarden Euro. Die Unternehmensgruppe mit Hauptsitz in Bad Oldesloe ist eines der größten Brandschutzunternehmen der Welt und unterhält eigene Forschungs-, Entwicklungs- und Fertigungsstätten.

Diese Stellenanzeige richtet sich an alle Personen (m/w/d), unabhängig von der sozialen und/oder ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion, der Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters, der sexuellen Identität und/oder Orientierung, die Teil der Minimax Viking Familie werden möchten.

Kontakt:

Email: Human_Resources@viking-emea.com



Jetzt QR-Code scannen
und die Stellenanzeige
als PDF-Datei erhalten:
www.vds.de/bst23job19