

PERSONAL & KARRIERE

Wir sind eines der führenden Einzelhandelsunternehmen mit dem Schwerpunkt Bauen, Wohnen und Einrichten und in unserer Branche sehr erfolgreich tätig. Im Rahmen einer Nachfolgeregelung in unserer Zentrale in einer sehr attraktiven und lebenswerten Region in Nordrhein-Westfalen suchen wir Sie als verantwortlichen **Leiter (m/w/d) Kundenservicecenter (Omnichannel)**.

Ihre Aufgaben sind hierbei:

- Disziplinarische und fachliche Leitung einer Abteilung mit bald 100 Mitarbeitern mit einer entsprechenden Teamleiterstruktur
- Personalbeschaffung und -auswahl
- Regelmäßige Mitarbeitercoachings/-trainings sowie Einarbeitung neuer Kollegen
- Zusammenarbeit mit Dienstleistern und Herstellern sowie enge Kooperation mit allen in Verbindung stehenden Abteilungen (insbesondere Einkauf, Vertrieb, E-Commerce und Logistik)
- Steuerung des operativen Tagesgeschäfts sowie Lösung schwieriger Fälle mit Kunden
- Sicherstellung der reibungslosen Abläufe sowie Kommunikation zwischen den Abteilungen und kontinuierliche Optimierung der Prozesse
- Durchführung von Projekten, z. B. im Bereich der Digitalisierung einzelner Arbeitsschritte
- Reporting direkt an die Geschäftsleitung und Verantwortung für die gängigen KPIs
- Jeden Tag mit frischen Ideen und Vorschlägen einen Beitrag zur Verbesserung des Kundenservice und zur Steigerung der Kundenzufriedenheit leisten

Ihr Profil:

- Abgeschlossenes Studium der Betriebswirtschaft (oder vergleichbar)
- Berufserfahrung in der Leitung von Kundenservice- oder Callcenterteams bzw. im Customer-Helpdesk (First-, Second- und Third-Level)
- Grundlegende Kenntnisse der B2C-Kommunikation, idealerweise im Handelsumfeld
- Erfahrung in der Gestaltung und Optimierung von (digitalen) Prozessen
- Interesse an IT-Organisation (insbesondere ERP- und Ticketsysteme)
- gute Kenntnisse im Umgang mit MS Office
- Das Vermögen, vorausschauendes Handeln und Denken mit Hands-on-Mentalität und operativer Arbeit zu verknüpfen
- Lust, im Omnichannel-Handel neue Wege zu finden und Chancen zu ergreifen

Ihr Dienstsitz befindet sich in Nordrhein-Westfalen.

Interessiert? Dann senden Sie bitte Ihre vollständigen und aussagefähigen Bewerbungsunterlagen ONLINE an die von uns beauftragte Andreas Erbenich Personalberatung via E-Mail an personalberatung@andreasernenich.de. Herr Erbenich steht Ihnen für Fragen vorab gerne unter 089/37488963 oder 0171/5362313 zur Verfügung. Absolute Diskretion ist Ihnen zugesichert.

WWW.ANDREASERBENICH.DE