

# Customer Service Manager (m/w)

## Int. Unternehmensgruppe im Bereich Seenotausrüstung und Schiffssicherheit

Unser Klient ist eine internationale Unternehmensgruppe, die weltweit zu den Marktführern in den Segmenten Seenotausrüstung und Schiffssicherheit zählt und bei ihren anspruchsvollen Kunden aus dem maritimen Bereich für ihre überzeugende Produktqualität und ein hohes Maß an Servicekompetenz bekannt ist. In Norddeutschland ist man aktuell an vier Standorten mit insgesamt rund 60 Mitarbeitern tätig. Im Zuge einer langfristigen Planung und kontinuierlichen Expansion der Aktivitäten wird aktuell ein **Customer Service Manager (m/w)** für den Standort Hamburg gesucht.

### Ihre Aufgaben

- Verantwortung für die kontinuierliche Weiterentwicklung des Customer Service-Teams (Leistungsbewertung, Durchführung von Coaching- und Trainingsmaßnahmen)
- Steuerung des Teams (inkl. disziplinarischer und fachlicher Führung) und bei Bedarf Rekrutierung neuer Mitarbeiter in Übereinstimmung mit den Unternehmenswerten und gültigen Vorschriften
- Erzielung von Geschäftszuwächsen durch verstärkte Auftragsakquisition
- Implementierung und Koordination bestehender und neuer Verträge, z.B. Flottenverträge und Serviceverträge
- Koordination von vertriebs- und servicebezogenen Tätigkeiten, Bearbeitung von Anfragen, Angeboten und Aufträgen
- Implementierung der im Unternehmen bestehenden Strategien, Richtlinien sowie spezifischen Sales- und Marketingaktivitäten
- Mitwirkung bei der Erstellung des Jahresbudgets für den Bereich Customer Service sowie Steuerung der Kostenentwicklung
- Überwachung der Einhaltung des abgestimmten Jahresbudgets
- Proaktive Überwachung von Fälligkeitsterminen zur Nachverfolgung vertraglicher Verpflichtungen und zur aktiven Nutzung von Cross Selling-Opportunities
- Technische Unterstützung und Beratung der Kunden sowie ggf. interner Mitarbeiter (Vertrieb)
- Unterstützung und Assistenz des Vertriebs bei der Konzeption und Preisgestaltung von Flottenverträgen sowie technischen Anfragen
- Erfassung von relevanten Informationen aus Flottenverträgen in die verfügbaren IT-Systeme
- Berichterstattung und ggf. Durchführung von Korrekturmaßnahmen

maßnahmen zur Einhaltung des Vertriebsbudgets sowie zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen

- Sicherstellung der korrekten und professionellen Erstellung von Flottenverträgen
- Regelmäßige Rückmeldung von kundenseitig vorgebrachten Themen/Problemen bezüglich Servicequalität sowie technischer oder kommerzieller Fragestellungen an den Regional Sales Director Continental Europe
- Zusammenstellung von relevanten Informationen zwecks Klärung von ggf. auftretenden Rechnungsunstimmigkeiten
- Nachverfolgung von Beschwerden bzw. Zuwiderhandlungen über die im Unternehmen dafür bestehenden Systeme

### Ihr Profil

- Abgeschlossenes betriebswirtschaftliches oder technisches Studium (Universität/FH), alternativ ist auch ein Praxiswerdegang denkbar, der durch entsprechende Zusatzqualifikationen untermauert ist
- Mehrjährige Berufserfahrung im Customer Service oder Vertriebsinnendienst, idealerweise in einem Unternehmen mit maritimer und/oder technischer Ausrichtung
- Erfahrung in der Führung und Weiterentwicklung eines Teams
- Gutes Zeitmanagement und die Fähigkeit, Aufgaben zu priorisieren
- Hohes Maß an sozialer Kompetenz, idealerweise bereits Erfahrung im Kontakt mit Ansprechpartnern (intern sowie extern) aus unterschiedlichen Kulturen
- Gute kommunikative Fähigkeiten über alle Hierarchieebenen hinweg
- Teamarbeiter, mit der Fähigkeit, auch selbständig arbeiten zu können
- Sichere Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- IT-Affinität

Wenn Sie Interesse an dieser verantwortungsvollen und vielseitigen Aufgabe in einem internationalen Umfeld haben, freuen wir uns auf Ihre Bewerbung. Bitte senden Sie Ihre aussagefähigen Bewerbungsunterlagen unter der **Kennziffer P1050917** an die **TOPOS Personalberatung GmbH, Hans-Henny-Jahnn-Weg 35, 22085 Hamburg** oder per **E-Mail an: [bewerbung@topos-consult.de](mailto:bewerbung@topos-consult.de)**. Für einen ersten telefonischen Kontakt steht Ihnen Thomas Laurien unter der Tel. 040/278499-33 gern zur Verfügung. Umfassende Vertraulichkeit sichern wir Ihnen zu.

# TOPOS®

Personalberatung

Frankfurt · Hamburg · Hannover · München · Nürnberg · Stuttgart

