

Chief Operating Officer (m/w)

Kommunikationsagentur für Kundenmanagement und Call-Center-Services

Unser Kunde ist als Agentur für Kommunikationsmarketing im Bereich Kundenmanagement und Call-Center-Services für Kunden aus verschiedenen Branchen tätig und gehört zu einem größeren Medienkonzern in Süddeutschland. Zur Weiterentwicklung des Unternehmens soll die Geschäftsführung um die Position des COO ergänzt werden:

Ihre Aufgaben

- Sie sind für die Systemlandschaft des Unternehmens verantwortlich und bewerten kontinuierlich neue Technologien im Hinblick auf die Erfordernisse des Marktes.
- Die fortlaufende Analyse der Organisation und der Prozesse zur Identifikation von Veränderungsbedarf und Effizienzsteigerung sind ein wichtiger Teil der Aufgabe.
- Sie überprüfen die bestehenden Leistungskennzahlen und entwickeln daraus aussagefähige KPIs aus denen Sie dann ein effizientes Qualitäts-, Produktivitäts- und Kostencontrolling ableiten.
- Sie sind für die Weiterentwicklung der Führungskräfte und der Mitarbeiter hinsichtlich der Leistungserbringung und Qualifizierung verantwortlich.
- Ihnen obliegt es die Teams im Hinblick auf sich ändernde Anforderungen des Marktes mitzunehmen. Dazu sind ein guter Kontakt und ein vertrauensvolles Verhältnis zu den Abteilungsleitungen und den Mitarbeitern des Unternehmens unumgänglich.
- Sie behalten auch in kaufmännischen Themen den Überblick und arbeiten eng mit den Bereichen (Personal, Buchhaltung etc.) der Unternehmensgruppe zusammen, die diese Funktionen als Dienstleistungen übernehmen.

Ihr Profil

- Sie haben ein erfolgreich abgeschlossenes Studium und langjährige Erfahrung in einer Führungsposition im Umfeld von Customer Care, Kundenservice oder Inside-Sales in einem Unternehmen, bei einem Dienstleister oder in der Beratung gesammelt.
- Sie haben Erfahrung im Einsatz und der Implementierung von IT-/TK-Systemen und CRM-, Workforce- und Workflow-Managementsoftware.
- Als (Multi-)Projektmanager haben Sie erfolgreich mit agilen Methoden gearbeitet und Organisationen in Changeprozessen begleitet.
- Sie arbeiten strukturiert, analytisch und denken prozess- und kennzahlenorientiert.
- Als Führungskraft haben Sie das Vertrauen Ihrer Mitarbeiter und unterstützen deren Weiterentwicklung. Dabei sind Sie ein motivierender und engagierter Teamplayer und eine klare, authentische Führungskraft mit souveränem Auftreten nach innen und außen.
- Gegenüber Partnern und innerhalb des Konzerns treten Sie als ambitionierter Verhandler auf und sind in der Lage, die Interessen Ihrer Gesellschaft erfolgreich zu vertreten und Synergien zu schaffen.

Könnte Sie diese Herausforderung reizen? Dann lassen Sie uns darüber sprechen! Senden Sie uns bitte Ihre Unterlagen unter Angabe eines möglichen Eintrittstermins und Ihrer Gehaltsvorstellung per Mail an die **TOPOS Personalberatung München GmbH, Gottfried-Keller-Str. 20, 81245 München, E-mail: info@topos-muenchen.de**. Unter +49(0)89-452237-810 steht Ihnen Herr Thomas Holtmann gerne für Ihre ersten Fragen zur Verfügung. Höchste Diskretion sichern wir Ihnen selbstverständlich zu.

TOPOS®

Personalberatung

Frankfurt · Hamburg · Hannover · München · Nürnberg · Stuttgart

