



## Chief Executive 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. Zum nächst möglichen Zeitpunkt wird die Position des Chief Executive Officer neu besetzt:

#### Ihre Aufgaben

- Als CEO sind Sie für die gesamte operative Steuerung, die innerbetrieblichen Abläufe und die Kunden-/Umsatzentwicklung verantwortlich
- Sie positionieren das Unternehmen als modernen, leistungsstarken Partner für die Kundenkommunikation bei neuen Kunden am Markt, stärken die Position bei den aktiven Kunden und weiten bestehende Geschäftsbeziehungen mit Hilfe von neuen Angeboten aus
- Sie sind für die Weiterentwicklung der Führungskräfte und der Mitarbeiter hinsichtlich der Leistungserbringung und Qualifizierung verantwortlich
- 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 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 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 sind erfolgreich in der Lage Kunden zu gewinnen und langfristig Geschäftsbeziehungen auszubauen
- 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
- Sie sind sowohl ein motivierender und engagierter Teamplayer als auch 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 Angaber 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](mailto: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

