

Manager Kundenservice und Dienstleistersteuerung (m/w)

Unser Kunde ist ein 100%-tiges Tochterunternehmen eines der großen deutschen Medienhäuser mit überregionaler Tageszeitung in Hessen und für die gesamte Kundenkommunikation zuständig. Ab sofort besetzen wir die Position Manager Kundenservice und Dienstleistersteuerung (m/w) neu.

Ihre Aufgaben

- operative Steuerung und Kontrolle der externen Contact-Center-Dienstleister
- Gewinnung von neuen internen und externen Aufträgen im In- und Outbound sowie deren Kalkulations- und Angebots-erstellung
- strategische Weiterentwicklung des Unternehmens zusammen mit dem Geschäftsführer, ggf. als dessen Stellvertreter
- Erstellung von Konzepten zur Weiterentwicklung der Kundenserviceangebote und Kundengewinnung in Zusammenarbeit mit den verschiedensten Abteilungen des Hauses und den externen Dienstleistern
- Optimierung und Automatisierung von bestehenden Prozessen, Schnittstellen und Arbeitsabläufen, sowie die Einsteuerung und das Briefing von neuen Prozessen und Aktionen
- Entwicklung von Maßnahmen zur dauerhaften Einhaltung der Service-Level und Qualitätskriterien zusammen mit den Dienstleistern
- Bereitstellung und Aufbereitung aller service- und abrechnungsrelevanter Informationen und Kennzahlen

- Durchführung und Mitwirkung an Workshops/Meetings der Dienstleister, des Kompetenz-Centers und der Auftraggeber
- Definition von IT-Anforderungen

Ihr Profil

- abgeschlossenes Studium der Wirtschaftswissenschaften oder ein vergleichbares Studium
- mehrjährige Erfahrung als Manager/-in im Kundenservice
- Erfahrung im Bereich der Steuerung von Customer-Service- und Call-Center Dienstleistern
- Führungskompetenz im Bereich Leistungscontrolling, Zielvereinbarung und Dienstleistungsgesprächsführung
- Erfahrung in der erfolgreichen Leitung von Projekten
- gutes System- und Datenverständnis
- exzellente Kenntnisse der MS-Office-Anwendungen, insbesondere Excel, Word und PowerPoint sowie Kenntnisse der in der Branche genutzten IT- und TK-Landschaften

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 E-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

