



Im Kundenauftrag suchen wir kurzfristig einen persönlich und fachlich hoch qualifizierten

Interim  
Mandat

## Head of Customer Service Europe (m/w/d)

Unser Mandant ist eine international tätige Gruppe in der Papierindustrie. Das Mandat soll kurzfristig starten und ist auf 6 bis 12 Monate ausgelegt. Bei Interesse besteht die Möglichkeit einer Übernahme in Festanstellung.

### Das Aufgabengebiet:

Interim Mandat / Franken (Bayern)

- Führung des Customer Service-Teams an zwei europäischen Standorten (disziplinarisch, fachlich; Ressourcenmanagement)
- Optimierung aller Service-Prozesse sowie aller internen und externen Schnittstellen zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung von Effektivität und Effizienz im Customer Service mit adäquaten Change Management
- Steuerung nach definierten KPIs und konsequente Verfolgung und Erreichung vereinbarter Abteilungsziele als Bestandteil der Unternehmensziele
- Professionelle Mitarbeiterführung: Zieldefinition, Feedback-Gespräche, Leistungsbeurteilung, Weiterentwicklung, Leistungsförderung
- Sicherstellung der Prozess- und Produktqualität sowie die Entwicklung und Umsetzung entsprechender Standards sowie Anweisungen und Richtlinien
- Unterstützung bei der Einführung eines ERP-Systems

### Sie bieten uns:

- Abgeschlossene Kaufmännische Ausbildung
- 8-10 Jahre Führungskompetenz im Customer Service sowie Erfahrung in der Optimierung von Prozessen und Strukturen
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit, Durchsetzungs- und Konfliktfähigkeit sowie positive Einstellung gegenüber Veränderungen und Teamfähigkeit
- Sehr gute IT-Kenntnisse (MS-Office) sowie Know-how SAP S4/Hana
- Sehr gute Englischkenntnisse

### Wir bieten Ihnen:

- Attraktive Tagessätze und Nebenkonditionen
- Partnerschaftliche Vertragsgestaltung
- Laufende Unterstützung durch das Aurum-Shadow-Management
- Einbindung in das Aurum Expertennetzwerk
- State-of-the-Art Know-how Vermittlung in der Aurum Academy
- Offene und transparente Kommunikation zum Kunden
- Methodendatenbank und Aurum Professional Assistance

Bei Interesse an diesem Mandat freuen wir uns über Ihre Online-Bewerbung.