

Leiter Call Center

2008 haben wir im Auftrag unseres Mandanten einen Leiter Call Center gesucht. Das erfolgreiche Versandhandelsunternehmen wickelte viele der Geschäfte mit dem Call Center ab. Daher arbeiteten in diesem Bereich über 15 Mitarbeitende. Mittlerweise hat sich das natürlich etwas verändert durch den Internethandel.

Wir fanden einen erfahrenen Marketing- und Verkaufsspezialisten mit Führungsqualitäten und -erfahrung im Call Center Umfeld und sehr guten Sprachkenntnissen. Es stellte sich heraus, dass er genau der Richtige war und auch über 10 Jahre später zeigt er eine tadellose Leistung. Weiter so!

Kundenkontaktprozesse professionell managen zur Erhöhung von Kundenbindung, Neukunden, Weiterempfehlung und Mehrumsatz

Meine Mandantin (Raum Zürich) ist in ihrem Bereich ein führendes KMU-Unternehmen in der Schweiz. Der Versandhandel genießt seit Jahrzehnten bei Kunden hohe Attraktivität und ist entsprechend sehr erfolgreich. Für die Leitung des Call Centers suchen wir die neue/den neuen

Call Center Manager

Mit einem Team von rund 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bewältigen Sie das grosse Volumen an Anfragen, Auskünften, Bestellungen und, ab und zu, auch Reklamationen. Sie coachen und schulen Ihre Mitarbeiter in allen modernen Aspekten der telefonischen Kundenbetreuung. Sie organisieren die operative Einsatzplanung und analysieren und steuern mittels Benchmarks die Prozesse und die Qualität Ihres Teams. Sie rapportieren dem Geschäftsführer und sind für die Personalrekrutierung Ihres Teams zuständig.

Um diese lebhafteste Herausforderung zu bewältigen, benötigen Sie fundierte Kenntnisse im Bereich Kundendienst/Call Center und mehrjährige Führungserfahrung. Weitere Stärken haben Sie in den Bereichen Organisation, IT (Excel und vorzugsweise SAP) und Kundenfokussierung. Nebst guten Deutsch- sind auch Französischkenntnisse in Wort und Schrift Voraussetzung. Sie sind eine aufgeschlossene und positive Persönlichkeit mit Durchsetzungsvermögen und einem motivierendem und kooperativem Führungsstil. Idealerweise haben Sie eine Weiterbildung zum Call Center Manager abgeschlossen oder sind auf dem Weg dazu.

Möchten Sie mehr erfahren über diese attraktive Herausforderung? Rufen Sie Matthias Brägger an oder mailen/senden Sie Ihre Unterlagen. Er garantiert Diskretion.

Kohlrainstrasse 10, CH-8700 Küsnacht
T +41 44 918 44 22, F +41 44 918 45 22
mb@matthiasbraegger.com
www.matthiasbraegger.com

**MATTHIAS
BRÄGGER**
MANAGEMENTBERATUNG