

Head of Call Center

In 2008, we were commissioned to search for a head of the call center on behalf of our client. The successful mail order company handled many of the transactions with the call center. As a result, more than 15 employees worked in this area. In the meantime, of course, that has changed a bit due to internet trading.

We found an experienced marketing and sales specialist with leadership qualities and experience in the call center environment and very good language skills. It turned out that he was just right and over 10 years later, he shows a flawless performance. Keep it up!

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