



## Persönliches:

- Geb. 04.11.1967 in Hildesheim
- verheiratet, 4 Kinder

## Kontakt:

- Kramerkoppel 29
- 22041 Hamburg
- +49 (0) 1511 767 44 73
- rb@der-kundenverstehender.de

## Web:

- [www.der-kundenverstehender.de](http://www.der-kundenverstehender.de)
- LinkedIn
- Xing

## Sprachen:

- Deutsch (Muttersprache)
- Englisch (Verhandlungssicher)
- Französisch (Grundkenntnisse)

## IT-Skills:

- MS Office
- Confluence
- Tricia
- SQL
- Programmierung

## Ausbildung:

- Groß- und Außenhandelskaufmann
- Diplom-Kaufmann (Uni)
- PRINCE II Practitioner

## WARUM ICH?

- Langjährige Führungserfahrung im Customer Service, Vertriebsinnendienst, Order2Cash
- Umfassende Erfahrung Prozessdefinition, -implementierung und -optimierung im Customer Service
- Einführung von KPI's zur Steuerung des Kundenservice
- Implementierung von CRM-Systemen
- Arbeit in mittelständischem Umfeld
- Breite, bereichsübergreifende Projekterfahrung
- Effiziente Kommunikation auf allen Ebenen
- Arbeit in internationalen Teams
- Empathische, zielstrebige Führungspersönlichkeit
- Verhandlungssichere Englischkenntnisse

## SCHWERPUNKTE

- Aufbau von und Change-Management in Service-Bereichen
- Prozessoptimierung
- Digitale Transformation im Kundenservice
- Einsatz optimaler Technik für den Customer Service
- Personalmanagement
- Führung, Steuerung und Entwicklung Kundenservice-Teams
- Post-Merger-Integrations-Projekte
- Ausschreibungsmanagement
- Vertragsmanagement

## QUALIFIKATION

- Langjährige Managementenerfahrung im Bestandskundenmanagement
- Arbeit in internationalen Teams auf Managementebene
- Ganzheitlicher Ansatz mit fundiertem Verständnis aller Funktionsbereiche
- Branchenexpertise Versandhandel, Informationsmanagement, Aktenvernichtung, Öffentlicher Dienst
- Projektmanagement PRINCE II

## SOFT SKILLS

- Konsequente Zielorientierung
- Führungsstärke und hohe soziale Kompetenz
- Begeisterungsfähigkeit und Überzeugungskraft
- Ausgeprägte Hands-on Mentalität