

## LEITER CUSTOMER CARE / KUNDENSERVICE m/w/d FÜR EIN UNTERNEHMEN IM ONLINEHANDEL

---

### Unternehmen

Unsere Mandantin ist ein 2008 gegründetes und aufstrebendes Handelsunternehmen für Massivmöbel ([www.massivmoebel24.de](http://www.massivmoebel24.de)) mit Sitz der Zentrale in Stadelhofen. Das auf nachhaltiger Basis arbeitende Unternehmen mit rund 70 Mitarbeitenden wächst kontinuierlich und entwickelt seine Prozesse stets weiter. Für den Hauptstandort im Großraum Bayreuth suchen wir einen Leiter Customer Care, der höchste Kundenorientierung mit technologischem Weitblick vereint.

### Position

In Ihrer Funktion als Leiter des Customer Care Teams erfüllen Sie folgende Aufgaben:

- Teamorientierte Führung der ca. 10 Mitarbeitenden am Standort
- Tägliche Prüfung der Bedürfnisse der Kunden und enge Kommunikation mit dem Marketing
- Bündelung der Kontaktpunkte des Kunden zu Ihrem Team hin zu einer Lösung „aus einem Guss“
- Konzeptionierung und Implementierung moderner KI-Lösungen für einen effizienten, schnellen und kundenorientierten Prozess der Kontaktaufnahme durch den Kunden
- Reduzierung der Austausch- und Reklamationsquoten durch intelligente und skalierbare Maßnahmen
- Vorbereitung der weiteren Internationalisierung

---

### Ihre Qualifikationen

Bildungsabschlüsse	Sie verfügen über eine Ausbildung im technischen oder kaufmännischen Bereich.
Berufserfahrung	Sie blicken auf eine mehrjährige Berufserfahrung im Bereich des Kundendienstes für einen Onlinevertrieb zurück.
Spezifische Kenntnisse	Sie haben nachprüfbar Kenntnisse und/oder Erfahrungen mit dem Werkstoff Holz sowie Führungserfahrung gesammelt.
Sprachen	Englisch auf einem flüssigen, alltagstauglichen Niveau.

---

### Ihre persönlichen Fähigkeiten

Sie haben sich in Ihrer aktuellen Position fachlich ausgezeichnet und

- verfügen über eine hohe Sozialkompetenz,
- haben eine hohe IT-Affinität und Technologieerfahrung,
- sind bereit und in der Lage Verantwortung zu übernehmen,
- führen Ihre Mitarbeitenden durch Ihr Vorbild,
- treffen Ihre Entscheidungen aufgrund analytischer Vorbereitung und
- überzeugen durch fachliche Autorität und persönliche Ausstrahlung.

Besonders wichtig ist für uns eine Person, die Freude daran hat, kundenzentriert zu denken und agil zu handeln und dabei das „Ganze“ im Blick behält. Gesucht wird kein „Manager“, sondern eine Person, die „die Ärmel hochkrempelt und selbst anpackt“.

---

### Angebot

Es erwartet Sie die Übernahme einer großen Verantwortung in einem wachsenden, innovativen und gleichzeitig regional verwurzelten Unternehmen mit flachen Hierarchien. Ihnen wird die Möglichkeit des mobilen Arbeitens nach der Einarbeitung eröffnet, wobei Sie ihr Team stets nah und „von vorne“ führen und fordern. Sie können in erheblichem Maß gestalten und entwickeln, die Perspektiven des Unternehmens intern aufzeigen und dabei auch selbst wachsen.

---

Bitte richten Sie Ihre Bewerbung – inkl. Lebenslauf, Zeugniskopien, Angaben über Jahreseinkommen sowie Kündigungsfrist – unter Angabe der Kennziffer **3197K** an unsere E-Mail- oder Post-Adresse. Wir sichern Ihnen eine vertrauliche Behandlung Ihrer Bewerbung zu. Aus Gründen des Datenschutzes bitten wir Sie, alle E-Mail-Anlagen ausschließlich im PDF-Format zu versenden.