



ZU SOFORT:

DIRECTOR CUSTOMER CARE (M/W/D)

BEWEGUNG IST UNSER ELEMENT

100 Jahre Fahrradgeschichte, 100 Jahre KALKHOFF. Seit 1919 haben wir uns nicht nur zu einem der führenden Radhersteller entwickelt, sondern auch zu einem Trendsetter im Bereich E-Mobilität. Zuverlässige Elektrofahrräder zur unbeschwerten Fortbewegung im Alltag und in der Freizeit – als Teil von Derby Cycle, dem umsatzstärksten Fahrradproduzenten in Deutschland, steht KALKHOFF für Innovation, Qualität und das Ja zum Standort Deutschland. Und das ist Ihre Chance! Denn Bewegung ist unser Element: Aktiv sein, immer besser werden. Probleme anpacken und lösen ist unser Anspruch und der unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – inzwischen mehr als 800. Wir arbeiten international und bieten Aufgaben in vielen Berufszweigen. Für Sie bietet dies die Chance auf spannende und abwechslungsreiche Tätigkeiten.

DEINE AUFGABEN

- Du entwickelst und implementierst zukunfts- und kundenorientierte CRM-Vertrieb und After-Sales Prozesse unter Berücksichtigung effizienter Kostenstrukturen
- Du bist verantwortlich für die Implementierung und Weiterentwicklung unserer Kundeninteraktion
- Du leitest den Übergang von einer reaktiven zu einer proaktiven Kundenbetreuung sowie die Entwicklung kundenorientierter Strukturen
- Du verantwortest die Digitalisierung aller CRM- und Ersatzteil-Workflows
- Du bist für die Entwicklung und Implementierung zukunftsorientierter Service-KPIs verantwortlich
- Du implementierst das prozessbezogene Qualitätsmanagement und ein "Frühwarnsystems" für Produktentwicklung und Produktion
- Du führst und entwickelst deine Mitarbeiter und stellst einen optimalen Personaleinsatzes sicher
- Die markenübergreifende Zusammenarbeit und die Entwicklung gemeinsamer Kernprozesse sowie die Schaffung eines einheitlichen Serviceverständnisses innerhalb des Teams - sowie über Teams und Marken hinweg - fällt in deinen Verantwortungsbereich
- Du bist proaktives Mitglied unseres Führungsteams
- Du implementierst die Markenstrategie im Bereich Customer Care

DEIN PROFIL

- Du hast ein abgeschlossenes Studium im Bereich der Betriebs- oder Wirtschaftswissenschaften oder vergleichbare Qualifikationen oder Berufserfahrung
- Du verfügst über Führungs- und Managementenerfahrungen im Bereich Kundendienst und Kundenservice
- Du hast Erfahrungen im B2B-Geschäft oder in Zusammenarbeit mit Fachhändlern
- Du bringst eine ausgeprägte Affinität zur Digitalisierung, Automatisierung und möglicherweise zum E-Commerce mit
- Du besitzt gute IT Kenntnisse (SAP-, ERP- und CRM-Systeme sowie MS Office oder Google Sheets)
- Du verfügst über sehr gute Kenntnisse in der englischen Sprache (in Wort und Schrift)
- Du hast ein hohes Maß an Begeisterung für das Fahrrad als Produkt
- Du hast eine hohe Leistungsbereitschaft, Zuverlässigkeit und Belastbarkeit

WIR BIETEN

- Dynamisches Team und coole innovative Produkte
- Radfahren – am besten jeden Tag und am liebsten gemeinsam auf unseren neusten Bike-Modellen
- Gesundheits- und Vorsorgeprodukte wie eine Hansefit-Mitgliedschaft
- Homeoffice nach Absprache

JETZT BEWERBEN

KALKHOFF
PURE FREEDOM

Derby Cycle Werke GmbH · Siemensstraße 1-3 · 49661 Cloppenburg
kalkhoff-bikes.com · @kalkhoffbikes