



Head of Customer Service (m/w/d)

nox Germany sucht dich für die Abteilung Customer Service als Head of Customer Service in Vollzeit und unbefristet am Standort Köln.

So sieht ein Arbeitstag für dich aus:

- Deine Aufgaben sind die Sicherstellung einer exzellenten Customer Experience für unsere Kunden sowie die Führung und Entwicklung Deines Teams, sowohl fachlich als auch disziplinarisch.
- Du trägst die Verantwortung für die Einhaltung von Customer Service KPIs, Prozessen und Zielsetzungen als auch die Planung des Personalbedarfs und kontinuierliche Weiterentwicklung des Teams.
- Du identifizierst und setzt Kundenanforderungen um, optimierst interner Abläufe und bist stetig an der Weiterentwicklung von Aufgaben, Methoden und Prozessen im Customer Service interessiert.
- Die Erstellung aussagekräftiger Kunden- und Teamreports und Projektmanagement inkl. Überwachung von Projekten im Customer Service Bereich stellen kein Problem für Dich dar.

Das bringst du mit:

- Du bringst ein abgeschlossenes Studium in BWL, Wirtschaftsingenieurwesen oder ähnlichem mit, kombiniert mit mehrjähriger Erfahrung im Customer Service und Beschwerdemanagement.
- Ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten in Wort und Schrift und ein sicherer Umgang mit Microsoft Office runden Dein Profil ab.
- Erfahrungen in Projektmanagement und kontinuierlicher Prozessverbesserung sind Dir geläufig und Du besitzt eine starke Sozialkompetenz und Durchsetzungsvermögen.
- Reisebereitschaft stellt für Dich kein Problem dar.

Klingt das spannend für dich? Dann bewirb dich jetzt unter der Kennziffer 24028 bis einschließlich 04.03.2024 per E-Mail an: interne-bewerber@nox-nachtexpress.de .

Ansprechpartner in der Personalabteilung für diese Position: Nina unter der Nummer 141 318 (Kurzwahl)

Fragen zur Stelle an den Fachbereich? Dann kontaktiere gerne Martin Jaeppe-Solikhin (Director Customer Service, Rufnummer: 0175 5823280)