



## Digital denken. Menschlich führen. Gemeinsam bewegen.

Für unser Kundencenter suchen wir eine erfahrene und durchsetzungsstarke Persönlichkeit, die mit Leidenschaft führt und unser Team auf dem Weg der Digitalisierung begleitet. Werde jetzt unser/e neue/r

### Teamleiter/in Kundenservice 90-100% (m/w/d)

#### Deine Mission

- Du übernimmst die Führung und Weiterentwicklung eines motivierten Teams von 13 Mitarbeitenden im Kundencenter.
- Du planst Ressourcen effizient und sorgst für eine reibungslose operative Umsetzung.
- Du treibst unser Digitalisierungsprojekt aktiv voran und bringst deine IT-Affinität gezielt ein.
- Du analysierst Prozesse und KPIs, erkennst Optimierungspotenziale und setzt diese um.
- Du bist Sparringpartner/in für dein Team und andere Abteilungen im Change Management.

#### Was du mitbringst

- Mind. 10 Jahre Berufserfahrung im Customer Service Bereich, davon mind. 5 Jahre in einer Führungsrolle (Teamführung, Teamentwicklung, Ressourcen- und Einsatzplanung)
- Sehr gute Sprachkenntnisse in Deutsch und Englisch (C1-C2)
- Analytisches Denkvermögen, kombiniert mit ausgeprägten Excel-Fähigkeiten (inkl. Pivot & Analytics)
- Kenntnisse im Projektmanagement, insbesondere in Change Management & Digitalisierung
- Sehr hohe IT-Affinität und Erfahrung mit ERP- und CRM-Systemen
- Den Wunsch, Strukturen aufzubauen, Prozesse zu optimieren und echten Impact zu erzielen

#### Worauf du dich freuen kannst

- Ein Unternehmen, das Veränderung will – und dich dabei unterstützt
- Gestaltungsspielraum: Bring deine Ideen ein, gestalte Prozesse, entwickle dein Team
- Eine wertschätzende Führungskultur mit flachen Hierarchien
- Spannende Projekte rund um Digitalisierung, Serviceoptimierung und Kundenerlebnis
- Kontinuierliche Schulungen, regelmässige Teamevents, Firmenausflüge und weitere soziale Aktivitäten

Arbeitsort: Mettmenstetten oder Sirnach

Ansprechpartnerin: Susana Frey, Tel. +41 44 787 18 49

