

Unser Mandant ist ein Familienunternehmen mit Sitz in Norddeutschland und internationaler Vertriebs- und Support-Aktivität. Seit über 20 Jahren wird ein Produktsortiment entwickelt, erweitert und vertrieben, das für die Organisation, Kommunikation und Diagnostik in Tierarztpraxen und -kliniken zeitgemäße Lösungen bietet. 60 Mitarbeiter engagieren sich gern für die Produkte und stehen für Kundennähe. In Deutschland gehört die Gesellschaft zu den führenden Unternehmen im Markt für hochwertiges Praxisequipment und verzeichnet stetiges Wachstum.

Wir besetzen die neu geschaffene Position

## **Leitung Technical Support (m/w/d)**

### **Die Aufgabe:**

- Als Leiter\*in eines wachsenden Teams von derzeit ca. 15 Technical Support Spezialisten behalten Sie stets den Überblick über alle aktuellen Vorgänge
- Sie koordinieren die wichtigsten Termine auch außer Haus
- Konsequenter verfolgen Sie das Ziel, das Servicelevel zu steigern. Dazu beobachten und analysieren Sie Aktivitäten des Teams und erfassen auch komplexe und außergewöhnliche Sachverhalte
- Kontinuierlich arbeiten Sie an Definition, Effizienz und Kontrolle von Prozessen
- Das hauseigene CRM ist Ihr wichtigstes Werkzeug. Automatisiertes und manuelles Monitoring ist die vorrangige tägliche Aufgabe, um auch ungewöhnliche Situationen zu erfassen
- Ihre entwickelten Lösungen kommunizieren Sie gezielt betroffenen Mitarbeitern, im gesamten Team oder auch direkt zum Kunden
- Zur Geschäftsführung haben Sie einen engen persönlichen Draht und stimmen wichtige Entscheidungen zeitnah ab
- Ihr Arbeitsplatz liegt im Einzugsgebiet einer norddeutschen Großstadt

### **Die Anforderungen:**

- Sie bringen einige Jahre Erfahrung im Prozessmanagement mit und haben unter Beweis gestellt, dass Sie übergeordnete Strukturen erkennen und bewerten können
- In Ihrer letzten Führungsposition haben Sie zum Teil schwierige Situationen gemeistert
- Auch Projekte managen Sie vollumfänglich und führen diese zum Erfolg
- Sie gelten als strukturiert, organisiert, zuverlässig – und sind gleichzeitig in der Lage komplexe Situationen zu erfassen und kreative Lösungen zu finden
- Sie haben eine Leidenschaft für technischen Lösungen und Software
- Hohe Qualität und Kundenzufriedenheit motivieren Sie und Ihr Team
- Sie sprechen außer Deutsch auch fließend Englisch

**Das Angebot:**

Sie haben die seltene Chance einen entscheidenden Schritt in Ihrer Karriere zu machen und die Verantwortung für ein wachsendes Team und kontinuierlich verbesserte Kundenzufriedenheit zu übernehmen. Es erwartet Sie ein familiengeführtes Unternehmen mit flachen Hierarchien und dem Anspruch stets an der Spitze zu stehen: in der Leistung, im Innovationstempo, im Servicelevel und auch in der Mitarbeiterzufriedenheit. Durch Einführung neuer Produkte, Ausweitung der Vertriebsregionen und Erhöhung der Distribution wächst das Unternehmen weiterhin kontinuierlich. Neue Büroräume, eine Terrasse mit Grill, geregelte Arbeitszeiten und ein hoher Freizeitwert der Region sind attraktive Rahmenbedingungen.

Für die erste Kontaktaufnahme steht Ihnen unsere Beraterin Dr. Mareike von Eichhain mit ihrem Team unter der Rufnummer +49 (0) 8178 9986410 gerne zur Verfügung.

Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen (Anschreiben, Lebenslauf, Gehaltsvorstellung und frühestmöglicher Eintrittstermin) senden Sie bitte unter Angabe der Kennziffer **1971111** per E-Mail an [bewerbung@hardenberg-consulting.com](mailto:bewerbung@hardenberg-consulting.com).

[www.hardenberg-consulting.com](http://www.hardenberg-consulting.com)