

Kundeservicechef til IT virksomhed

Til at understøtte de ambitiøse vækstplaner i virksomheden søger vi nu en stærk Kundeservicechef.

Du indgår som en vigtig medspiller i ledergruppen med hvilken du sætter standarden for hvad god kundeservice er i en sådan grad, at der vil blive efterleveret andre steder i markedet. Du skal innovere og motivere afdelingen på baggrund af fremragende lederegenskaber, med fokus på værdi og med en klart beskrevet og udmeldt retning for afdelingen. Som en afledt effekt forventes nedenstående forhold indtænkt i ledelsesopgaven.

- Fastholde og udvikle kundetilfredsheden og dermed kundernes motivation for at blive hos os som kunder, herunder også at udvikle og afdække kundernes nye behov for services og produkter
- Sikre høj produktivitet og sikre, at kunden i enhver servicesituation mærker medarbejderens kompetence, energi og engagement.
- Konstant udvikling af afdelingens metoder, arbejdsgange og kompetencer
- Fokus på lønsomhed. Herunder at overkapacitet ved sæsonudsving udnyttes effektivt.
- At definere, drive og prioritere afdelingens innovations- og udviklingsplan
- At rapportere på aftalte performance parametre til ledergruppen ifm. ledergruppemøder.
- At afdelingens bemanning er løbende planlagt, afstemt og tilpasset til estimeret antal serviceopgaver.
- At levere fremragende og "best in class" resultater på forskellige rating sites og tilsvarende eks. NPS, trustpilot og lignende
- At relevant information flyder til og fra afdelingen løbende.

Hvad forventer vi af dig fagligt?

Et krav fra vores side er, at du:

- Har konkret erfaring med personaleledelse fra tidligere erhverv (+5år) med teams af +20 medarbejdere
- Tidligere har gennemført personaleledelse på chef / afdelings-niveau
- Har erfaring med at arbejde eller samarbejde med et callcenter, som minimum på mellemlederniveau (+2år)
- Har arbejdet med motivationsledelse, innovation og præsentationer
- Har gennemført, som minimum en kortere videregående uddannelse med grundlag i ledelse.
- Har erfaring med kundebetjening enten fra en tidligere supportrolle eller f.eks. fra detailarbejde. (+5år)

Endvidere ser vi gerne at du:

- Trives naturligt og ubesværet med IT, samt følger den generelle udvikling.
- Har erfaring med kompetenceledelse (+1år)
- Har erfaring med og sans for detailhandel og købmandsskab
- Har erfaring med at deltage i (og gerne lede) projektorienteret arbejde
- Kan arbejde og rapportere struktureret og efter deadline. Herunder kan tilvejebringe og præsentere omfattende dataanalyse på en konkret og håndgribelig måde
- Er superbruger på MS Office pakken – Især Word, Excel og Powerpoint
- Har erfaring med at arbejde med SLA og KPI mål.

Hvad forventer vi af dig personligt?

Et krav fra vores side er, at du:

- Fremstår positiv, tillidsskabende, entusiastisk og har evnen til at eksekvere
- Kan anskue problemstillinger og udfordringer fra forskellige vinkler, herunder udfordre og videreudvikle på eksisterende arbejdsgange og metoder.

- Aktivt fornyer og udvider din faglige viden via netværk og branchen.
- Motiveres af at finde løsninger og knuse problemer.
- Besidder fremragende leder- og motivationsegenskaber, herudover selv besidder psykisk udholdenhed og fightervilje.
- Motiveres af at arbejde i et team, hvor alle hjælpes ad med at løfte i flok.
- Har erfaring med og stærke evner inden for intern og ekstern kommunikation: Kan formulere dig korrekt, tydeligt og præcist i skrift og tale på dansk på højt niveau. Kan formulere dig tydeligt og præcist i skrift og tale på engelsk på mellemniveau. Kan omskrive og kommunikere budskaber og hensigter på tværs af alle organisatoriske niveauer.
- Er analytisk velfunderet, formår at holde et bredt perspektiv i dine overvejelser og i de opgaver du bestrider.
- Kan holde hovedet koldt i enhver situation.
- Arbejder med teamresultater frem for individresultater.

Hvad tilbyder vi?

- Et åbent arbejdsmiljø med motiverede og kompetente medarbejdere, der hjælper og inspirerer hinanden
- Deltagelse i en ledergruppe bestående af meget kompetente ledere.
- En spændende dansk virksomhed som har fuld fart på og som gør en forskel.
- En virksomhed som sætter TEAM højt og hvor alle bidrager til den samlede løsning
- Stor medindflydelse på retningen for en hastigt vækstende virksomhed.
- Personlig udvikling i form af samarbejde på tværs af udviklere, salg/marketing, konceptudvikling, projektafvikling.
- En fast aflønning kombineret med performancebaseret aflønning
- Attraktive personalegoder