

Die LEIPA Group GmbH ist die Holdinggesellschaft der LEIPA Unternehmensgruppe. Mit ca. 1.700 Beschäftigten erwirtschaftet die LEIPA mit ihren Unternehmen aus den Bereichen Papier, Verpackung, Wertstoffrecycling und Logistik sowie über die europäischen Vertriebsgesellschaften im In- und Ausland jährlich ein Geschäftsvolumen von rd. 850 Mio. Euro. Das mittelständische Familienunternehmen in der sechsten Generation bietet innovative und umweltfreundliche Papier- und Verpackungslösungen an, die nachhaltig und ausschließlich aus Altpapier hergestellt werden. Leipa entwickelt sich durch den kundenorientierten Ausbau des Produkt- und Serviceportfolios sowie zielgerichtete Investitionen kontinuierlich weiter und sie unterstützen als

### Head of Customer Service (m/w/d)

Die zukunftsorientierte Vertriebsorganisation mit Fokus auf Kunden und allumfassende Kompetenz aus einer Hand sind die übergeordneten Ziele für die neu geschaffene Position „Head of Customer Service“.

Sie berichten an den Vertriebsvorstand und unterstützen die Transformation in ein noch stärker am Kunden ausgerichtetes Haus. Sie strukturieren das Servicecenter produktübergreifend mit ganzheitlichem Blick auf das Team und die Organisation und heben Strukturen und Prozesse auf das nächste Level - modern und digitalunterstützt. Sie führen ein Team von 50 Mitarbeitenden, das mehrheitlich am Standort Schwedt sitzt.

#### Ihre Verantwortlichkeiten

- Konzeption und Implementation eines Customer Service Centers für die Vertriebsorganisation der LEIPA
- Kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität & der Serviceorientierung am Kunden
- Einführung digitaler Prozesse und weitgehende Standardisierung des Tagesgeschäftes
- Sicherstellung effizienter und stabiler Prozessabläufe und ein optimierter Ressourceneinsatz
- Weiterentwicklung und Etablierung des CRM-Systems
- Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden, inkl. Sales Offices, in Hinblick auf Prozesse
- Einhaltung der Zielvorgaben und Ableitung von Maßnahmen zur Effizienzsteigerung
- Vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem CSO, den Head of Sales & Unterstützung bei strategischen Themen
- Kooperative Zusammenarbeit mit relevanten Abteilungen wie z.B. Finanzen, Produktion, Logistik, Technisches Marketing

- Mitwirkung in der jährlichen Budget- und Kostenplanung

Ihre Präsenz können Sie zwischen Berlin und Schwedt einsteuern, mit zeitweisen Besuchen eines weiteren Standortes in Bayern.

Sie verfügen über ein erfolgreich abgeschlossenes Studium oder eine kaufmännische Ausbildung mit entsprechender Berufserfahrung und mindestens 5 Jahren Führungserfahrung in vergleichbarer Position, idealerweise in einem produzierenden Unternehmen. Idealerweise ist Ihnen die Optimierung und Transformation von Strukturen und Prozessen vertraut und Sie sind geübt im Mitnehmen Ihrer Teams. Die eingesetzten Systeme sind SAP R/3, demnächst S4HANA und Sales Force.

Wenn Sie an dieser gestaltenden und verantwortungsvollen Position interessiert sind und ein dynamisches Umfeld mit kurzen Entscheidungswegen und direkter Kommunikation mit der Geschäftsführung suchen, dann freuen wir uns, ins Gespräch zu kommen oder Ihre Unterlagen zu erhalten unter [info@bt-personalberatung.de](mailto:info@bt-personalberatung.de), Kennziffer 3000-802

Gerne geben Ihnen Simone Pfister und Elena Reinhold nähere Auskünfte unter: 030-20 63 279-14 oder [s.pfister@bt-personalberatung.de](mailto:s.pfister@bt-personalberatung.de), [e.reinhold@bt-personalberatung.de](mailto:e.reinhold@bt-personalberatung.de)