



Leiter Kundenservice (m/w/d)

Deine Karrierechance als Leiter Kundenservice (m/w/d) bei BUNZL Großhandel

Du bist ein:e "Kundenverstehender:in" und "Lösungsfinder:in" auf ganzer Linie? Und kennst dich sowohl mit Onlinehandel als auch klassischen Vertriebsstrukturen aus? Dann ist diese Position wie für dich gemacht!

Als Leiter:in des telefonischen Kundenservice übernimmst du die fachliche Leitung dieses Verantwortungsbereichs und gestaltest so aktiv das Käuferlebnis unserer verschiedenen Kundengruppen. Dein Weitblick und Ideenreichtum steigern dabei maßgeblich die Effizienz und Qualität unseres Angebots im klassischen Vertrieb sowie im Online-Segment.

Das bietet dir BUNZL Großhandel:

Wir bieten dir die Möglichkeit, deine Fähigkeiten in einem wachsenden Markt einzusetzen und wertvolle Erfahrungen in einem internationalen Kontext zu sammeln. Darüber hinaus gibt es bei uns...

- einen sicheren Arbeitsplatz mit attraktiver Vergütung
- Weihnachts- und Urlaubsgeld
- unbefristeter Arbeitsvertrag
- arbeitgeberfinanzierte Altersvorsorge sowie die Option für individuelle Altersvorsorge-Modelle
- 30 Tage Urlaub
- internationale Karriereentwicklung auf Wunsch
- kostenlose Getränke, Obst, Firmenparkplatz, klimatisierte Büros
- eine Mitarbeiter-App und regelmäßige Teamevents sowie kostenfreie Inhouse-Seminare

Diese Aufgaben warten auf dich:

- Als Leiter:in im Kundenservice führst und motivierst du ein Team von 8 – 10 Mitarbeitern zu Spitzenleistungen.
- Du analysierst die Zufriedenheit unserer Kunden, identifizierst daraus Potenziale und leitest daraus – in Absprache mit der Geschäftsführung – Verbesserungs- & Maßnahmenpläne ab.
- Du entwickelst unsere Service-Strategie kontinuierlich weiter, stellst dich proaktiv den laufenden Änderungen und Anforderungen in der digitalen Serviceberatung und bist dabei im ständigen Austausch mit den anderen Abteilungen und Teams.
- Mit deiner empathischen Art bist du erste:r Ansprechpartner:in (m/w/d) bei Kunden eskalationen und löst diese mit diplomatischem Geschick rasch und findest immer die passende Lösung.



Leiter Kundenservice (m/w/d)

- Du sammelst Feedback zu kundenbezogenen Aktivitäten und Kampagnen, bringst deine Ideen ein und unterstützt das Marketing und die IT mit deinen wertvollen Erkenntnissen aus dem täglichen Kundenkontakt.
- Du führst und trainierst dein Team und stellst sicher, dass das Team bestens geschult ist. Darüber integrierst du neue Teammitglieder.
- Du organisierst und planst das Kundenserviceteam so effizient wie möglich, um den unterschiedlichen Kundenfrequenzen gerecht zu werden.
- Du steuerst das operative Tagesgeschäft (B2B, Online) unter Berücksichtigung unserer KPIs.

Und das bringst du mit:

- Nach dem Abschluss deiner serviceorientierten Ausbildung (z.B. Hotellerie, Handel, Eventindustrie o.ä.) oder deines (dualen) Studiums hast du dein Know-how bereits einige Jahre im Kundensupport oder Vertrieb unter Beweis gestellt.
- Strategisch denken, eigenverantwortlich arbeiten, immer weiter dazulernen wollen und ein ausgezeichnetes Serviceverständnis: Genau das zeichnet dich aus.
- Klar, dass du gerne im Team arbeitest und dir ein gutes Miteinander sehr wichtig ist. Eine starke Führungskompetenz und Durchsetzungsstärke zeichnen dich ebenso aus.
- Dass du eine routinierte Sicherheit im Umgang mit MS Office und ERP-Systemen mitbringst, versteht sich dabei fast von selbst. Praktische Erfahrungen mit Microsoft Dynamics AX 2009 sind ebenso willkommen.
- Du kannst dich sich sowohl im deutschen als auch im englischen eloquent ausdrücken? Dann sollten wir uns unbedingt kennenlernen!

Hört sich großartig an? Dann mache mit deinen Stärken BUNZL Großhandel noch größer und **werde Teil unseres Teams am Standort Marl!**

Interesse? Dann sende uns deine Bewerbung an: bewerbungen@bunzl.de

Über BUNZL

Ganz klar, auch wir haben einmal klein angefangen – das war Mitte der 1970er Jahre. Ein Start-up sind wir nach vielen soliden Wachstumsschüben zwar nicht mehr, dafür mit rund 160 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die **Nummer 1 in Deutschland bei Verbrauchsgütern, Hygieneartikeln und Verpackungen** für Hotellerie, Gastronomie, Catering und Handel.

Die typische Aufbruchstimmung und Macher-Mentalität gibt es bei uns aber bis heute. Bei uns stehen die Türen offen für Kolleginnen und Kollegen, **die frischen Wind hereinlassen mit zielführenden Ideen, lösungsorientierter Kreativität und eigenverantwortlichem Mitdenken!** Mehr über uns und das, was wir tun, erfährst du auf unserer Website: www.bunzl-grosshandel.de