Wir suchen für unseren Mandanten, einen der großen Netzbetreiber für Mobilfunk & Festnetz, den

Director Customer Telesales (m/w/d)

Aufgabenschwerpunkte:

- Verantwortung für die Führung und Weiterentwicklung des Bereiches Customer Telesales bestehend aus drei Abteilungen
- Personalverantwortung für rund 20 Mitarbeitende in den Abteilungen Prevention, Retention sowie Sales Support plus fast 1.000 externe Mitarbeiter
- Steuerung und Entwicklung der externen Standorte der Dienstleister insbesondere hinsichtlich Conversion-Rates bezüglich Cross- und Up-Selling sowie Kundenrückgewinnung
- Entwicklung sowie Implementierung von Maßnahmen zur Optimierung der Kundenbindung und Kundenentwicklung
- Analyse und Bewertung der Partnerperformance und Entwicklung von Strategien zur Verbesserung der Servicequalität und Erreichung der KPIs

Erfahrungen/ Kenntnisse:

- Berufserfahrung im Customer Service in einer Führungsposition, mit Branchenerfahrung bspw. in der Telekommunikation, Energie und/oder bei einem BPO
- Erfahrung in der Führung von Mitarbeitern, idealerweise in einem Operations- Umfeld, verbunden mit der Fähigkeit, Mitarbeiter zu coachen, zu motivieren und fachlich „mitzunehmen“
- Hervorragende Kenntnisse in den Bereichen Operations- Management mit dem Fokus auf Retention und Prevention
- Mehrjährige Erfahrung im Management von externen Partnern mit nachweislichen Erfolgen
- Starke analytische Fähigkeiten mit Zahlenverständnis und der Fähigkeit, komplexe Probleme zu lösen
- Teamplayer, mit konzeptioneller Stärke und ausgeprägter Dienstleistungs-Mentalität
- Unternehmerisches Denken und Handeln verbunden mit Pragmatismus
- Erfolgreich abgeschlossenes Studium der Betriebswirtschaft, Wirtschaftsinformatik oder eines vergleichbaren Studiengangs

Das bietet Ihnen unser Mandant:

- Ein attraktives Gehalts- und Nebenleistungspaket sowie Sichtbarkeit im Unternehmen mit Perspektiven
- Ein vielfältiges und dynamisches Arbeitsumfeld und flexible Arbeitszeiten

Wenn Sie diese spannende Aufgabe interessiert und Sie die oben genannten Voraussetzungen mitbringen, senden Sie bitte Ihre „Visitenkarte“, in Form eines aussagefähigen Lebenslaufs, bitte ausschließlich per E-Mail an Herrn Klaus Mayerhanser. Wir werden uns im Anschluss mit Ihnen in Verbindung setzen.

DELTACON Executive Search GmbH
Klaus Mayerhanser
Blutenburgstraße 98 · D-80636 München
+49 172 6484600 · mayerhanser@deltacon.com