



WIR SUCHEN DICH



Leiter (m/w/d) Service & Customer Support

Von der Reparatur zur Kunden-Beziehung – gestalte mit uns die Zukunft des Service

Du baust aus einem sehr guten Reparatur-Service einen zukunftsfähigen Customer-Care-Bereich mit internationalen Standards. Strategische Gestaltungsverantwortung mit direkter Anbindung an die Geschäftsführung. Werde Teil vom #teamecom in Iserlohn!

DEINE AUFGABEN BEI UNS:

Führung & Verantwortung

Du führst ein 14-köpfiges Team (disziplinarisch & fachlich).

Du steuerst den Servicebereich wirtschaftlich und sicherst dabei exzellente Qualität und schnelle Durchlaufzeiten.

Strategie & Weiterentwicklung

Entwicklung neuer Dienstleistungsmodelle (in Abstimmung mit Vertrieb, Produktmanagement und internationalen Niederlassungen).

Du sicherst systematische Kundenfeedback für das Produktmanagement.

Du bringst unser Customer Care auf das nächste Level: proaktive Kommunikation, After-Sales-Exzellenz – Vorbereitung des Servicebereich auf Software-Support.

Internationales Netzwerk & Prozesse

Koordination unseres weltweiten Service-Partnernetzwerks und dessen Weiterentwicklung.

Du etablierst und optimierst unsere ecom Service-Standards.

Digitalisierung pragmatisch vorantreiben.

Du bist das Gesicht des Service gegenüber Großkunden, Partnern und auf Messen.

DEIN PROFIL:

Du verfügst über eine technische Ausbildung mit betriebswirtschaftlicher Weiterbildung (Technischer Betriebswirt, Meister o. ä.) und bringst zudem technisches Verständnis für elektronische Messgeräte mit.

Du besitzt mehrjährige Führungserfahrung im technischen Service (B2B, idealerweise Messtechnik/Industrie) gepaart mit einer ausgeprägten Führungskompetenz.

Du motivierst Teams und begeisterst für Veränderung.

Unternehmerisches Denken – in Geschäftsmodellen, nicht nur Prozessen - ist dir nicht fremd.

Du hast internationale Erfahrung mit Partnern oder Niederlassungen und verfügst daher über gute Englischkenntnisse.

Weitere Erfahrung in strategischer Service-Weiterentwicklung / im After-Sales sowie im Umgang mit Software-/SaaS-Support wären wünschenswert.

Du bist kreativ, initiativ, lösungsorientiert und wechselst zwischen strategischem Denken und operativer Exzellenz.

Du bist Netzwerker, Brückenbauer – mit Lust, Service neu zu denken.

WAS WIR DIR BIETEN:



Bei uns übernimmst Du echte Gestaltungsverantwortung mit Budget und Rückendeckung für Deine Ideen. Dich erwarten kurze Entscheidungswege, flache Hierarchien und Vertrauen in familiengeführter Unternehmenskultur seit 1985. Du arbeitest an Zukunftsthemen wie Software-Support, neue Dienstleistungsmodelle und internationale Standards. Mit Weiterbildung, flexiblen Arbeitsmodellen am Standort Iserlohn, attraktivem Gehaltspaket sowie betrieblicher Altersvorsorge fördern wir Deine Entwicklung.



UNSERE MISSION:

Seit 1985 entwickeln wir innovative Messgeräte für eine nachhaltige Zukunft. Mit unserer Vision „Lebensqualität produzieren“ treiben wir Klimaschutz und Energieeffizienz weltweit voran.