kohlpharma



Starten Sie jetzt Ihre Karriere bei uns!

Gruppenleiter Second Level Support Service (m/w/d)

Sie begeistern sich für die Führung und Weiterentwicklung von Mitarbeitenden sowie für die Optimierung von Serviceprozessen? Sie übernehmen gerne Verantwortung und treiben Themen eigeninitiativ voran? Dann sind Sie bei uns richtig!

Für unsere Abteilung Kundenservice suchen wir am Standort in Merzig zur Unterstützung in Vollzeit (40 Stunden pro Woche) zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen Gruppenleiter Second Level Support Service (m/w/d)

Ihre Aufgaben:

- Fachliche und disziplinarische Führung eines Teams im telefonischen und schriftlichen Second Level Support
- Sicherstellung der Erreichbarkeit und Servicequalität im Rahmen der definierten Servicezeiten (z. B. 08:00–18:30 Uhr)
- Monitoring und Steuerung der Team-Performance anhand relevanter KPIs (z. B. FCR, Service Level, Erreichbarkeit)
- Coaching, Motivation und Weiterentwicklung der Mitarbeitenden im Sinne einer serviceorientierten Unternehmenskultur
- Eskalationsmanagement und Schnittstellenkommunikation mit Fachabteilungen und Second Level Support, sowie Abteilungsleitung
- Mitwirkung bei der Optimierung von Prozessen
- Durchführung von Teammeetings, Feedbackgesprächen und Jahresgesprächen
- Mitarbeit im operativen Tagesgeschäft bei Bedarf (z. B. in Peak-Zeiten)

Wir bieten:

- Die Möglichkeit, Teil eines erfolgreichen Teams an unserem innovativen Standort Merzig zu sein
- Ein sehr attraktives Vergütungspaket u.a. mit leistungsbezogener Jahresvergütung und betrieblicher Altersvorsorge sowie JobRad, Corporate Benefits und unserem umfassenden betrieblichen Gesundheitsmanagement mit Rückenfit am Arbeitsplatz, Yoga und vielem mehr
- Flache Hierarchien und bedarfsorientierte Personalentwicklungsmöglichkeiten
- 29 Urlaubstage pro Jahr
- Eine Kantine mit regionaler und gesundheitsorientierter Speisenauswahl zu günstigen Mitarbeiterpreisen
- Kostenloser Mitarbeiterparkplatz

Ihr Profil:

- Erfolgreich abgeschlossene kaufmännische oder vergleichbare Ausbildung
- Mindestens 3–5 Jahre Berufserfahrung im Kundenservice oder Support-Umfeld
- Erste bis mehrjährige Führungserfahrung in einer Teamleitungsfunktion
- Erfahrung in der Steuerung von Servicekennzahlen (z. B. FCR, Service Level, Erreichbarkeit)
- Erfahrung in der Prozessoptimierung und kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsabläufen
- Ausgeprägte Service- und Kundenorientierung
- Hohe Eigeninitiative und Eigenmotivation sowie eine selbstständige und strukturierte Arbeitsweise
- Kommunikationsstärke, Durchsetzungsvermögen und Konfliktlösungskompetenz
- Analytische Arbeitsweise sowie hohe Organisationsfähigkeit
- Sicherer Umgang mit MS Office und gängigen CRM-/Ticketsystemen
- Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit im operativen Tagesgeschäft

Weitere Infos und direkt bewerben unter:
www.kohlpharma.com/offene-stellen-standort