

Wir beraten nationale und internationale Unternehmen im Handel und der Industrie exklusiv bei der Personalbeschaffung von Fach- und Führungskräften.

Unser Mandant ist ein eigentümergeführtes Unternehmen für die Produktion und dem internationalen Vertrieb von Qualitätsprodukten für den Küchen- und Haushaltsbereich mit Sitz in Hessen.

Zum nächstmöglichen Termin suchen wir für ihn eine

Leitung inhouse Call Center (m/w/d) für die anspruchsvolle Aufbauarbeit im Online- / Versandhandel

Ihr Aufgabengebiet:

Sie verantworten den Neuaufbau einer inhouse Call Center – Organisation für Inbound – sowie Outbound Telefonie. Sie erwarten eine individuelle Einarbeitung in ein interessantes und abwechslungsreiches Aufgabengebiet. Sie sammeln wertvolle Erfahrungen in einem modernen Unternehmen und bei einem der Marktführer für Home Order Television, Direct Response Television, E-Commerce- und Retail-Business.

- Berichtslinie direkt GL
- Strategischer Aufbau einer Call-Center-Organisation für das telefonische Auftrags-/Bestellwesen
- Schaffung aller technologischen Voraussetzung für die Inbetriebnahme des Call Centers
- Suche- und Auswahl neuer Mitarbeiter sowie Inbetriebnahme dieser Organisation
- Disziplinarische und fachliche Führung des Call Center-Teams (bis zu 32 Personen)
- Definition und Festlegung aller notwendigen Prozesse und KPI's für diesen Kompetenzbereich
- Verantwortung für die Sicherstellung der Qualität als auch für den Leistungs- und Ausbildungsstands des Teams
- Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter durch Coaching-, Schulungs und Trainingsmaßnahmen
- Verantwortung für die Personaleinsatzplanung
- Sicherstellung aller relevanten KPIs wie z.B. Erreichbarkeit, Conversion Rates, Höhe des Warenkorbs, Cross Sales, etc. mit Einleitung aller Relevanten Maßnahmen zur Steigerung dieser KPI's bei den externen Partnern

Ihr Profil:

- Erfolgreich abgeschlossenes BWL-Studium oder erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung
- Mind. 5 Jahre Berufserfahrung in der Führung eines Inbound-Call Centers, vorzugsweise im Versandhandel
- Erfahrungen im Aufbau von CallCenter-Strukturen und -prozessen

fit4retail GmbH – Fürstenhof 64-66 – 59368 Werne

www.fit4retail.de

- Erfahrung in der disziplinarischen Führung von Mitarbeitern
- Eine leidenschaftliche Vertriebsorientierung, mit Leidenschaft für die Themen Haushalt und Küche.
- Eigenverantwortliche Lösungsfindungskompetenzen
- Sehr gute analytische Auffassungsgabe und Zahlenverständnis
- Sehr gute Kenntnisse in der Anwendung des MS Office-Pakets

Wenn wir Ihr Interesse geweckt haben, freuen wir uns auf Ihre Bewerbungsunterlagen sowie der Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und Ihrer Kündigungsfrist an:

bewerbung@fit4retail.de

fit4retail GmbH

Personalvermittlung, Vertriebs- und Unternehmensberatung

Fürstenhof 64-66

59368 Werne

Tel.: 02389/ 959 36 17

www.fit4retail.de