

Für ein international tätiges Unternehmen aus dem Maschinen- und Sonderfahrzeugbau suchen wir  
einen

## Director Customer Service (m/w/d)

### Standort:

Baden-Württemberg / Bayern

### Beginn:

Kurzfristig, nach Vereinbarung

### Das Unternehmen:

Wir unterstützen aktuell ein international tätiges Unternehmen aus dem Maschinen- und Sonderfahrzeugbau mit einem Umsatz von rund **300 Mio. €** und 1000 Mitarbeitenden weltweit. Das Unternehmen verfügt über eine ausgeprägte Serviceorganisation mit einem starken Fokus auf Werkstätten und Ersatzteilstrukturen und steht für technologisch anspruchsvolle Produkte sowie hohe Zuverlässigkeit.

Im Zuge einer strategischen Weiterentwicklung soll der Bereich **Customer Service** gezielt ausgebaut und zu einem zentralen Werttreiber des Unternehmens weiterentwickelt werden.

### Ihre Aufgaben:

- Gesamtverantwortung für den globalen Bereich **Customer Service** mit Fokus auf Produktivität, Effizienz und Profitabilität
- **Steigerung des Service-EBIT-Anteils** von derzeit ca. 10 % auf 35–40 %
- Digitalisierung der Lagerprozesse sowie Einführung moderner, daten- und KPI-basierter Steuerungstools
- Entwicklung und Umsetzung einer **dynamischen Pricing-Strategie** im Service- und Ersatzteilgeschäft
- Analyse und Optimierung bestehender Werkstatt- und Logistikprozesse (Performance, Kennzahlen, Kapazitätsmanagement)
- Enge Zusammenarbeit mit Vertrieb, Operations und Controlling zur Entwicklung einer ganzheitlichen Service-Strategie
- Aufbau eines zukunftsfähigen Customer-Service-Modells mit Fokus auf Kundenzufriedenheit, Reaktionsgeschwindigkeit und Serviceprofitabilität
- Führung und Weiterentwicklung eines internationalen Teams von rund 200 Mitarbeitenden
- Verantwortung für Budget, KPI-Systeme und Investitionsentscheidungen im Servicebereich

### Ihr Profil:

- Erfolgreich abgeschlossenes technisches oder betriebswirtschaftliches Studium
- Mehrjährige Führungserfahrung im **Customer Service / After Sales** in einer vergleichbaren Industrie (Automotive, Maschinenbau, Truck, Sonderfahrzeuge)
- Nachweisbare Erfolge in der **Transformation, Skalierung und Performance-Steigerung** von Serviceorganisationen
- Erfahrung in der Einführung digitaler Tools und Prozesse im Bereich **Lager, Service und Pricing**

- Fundiertes Verständnis betriebswirtschaftlicher Steuerungsinstrumente (Budget, KPIs, Forecasting)
- Ausgeprägte Leadership-, Kommunikations- und Change-Management-Kompetenz
- Internationale Erfahrung sowie Bereitschaft zu regelmäßiger Reisetätigkeit

Bei Interesse senden Sie bitte Ihre Unterlagen an: [bewerbung@keyplayer.de](mailto:bewerbung@keyplayer.de)