

---

**- Job Spezifikation -**  
**Position: Leiter Call-Center (m/w/d)\***  
**Projektnummer: 13490**

---

**Vertraulichkeitserklärung**

Dieses Dokument und die darin enthaltenen Informationen sind streng vertraulich und können datenschutzrechtlichen Bestimmungen unterliegen. Sie dürfen ausschließlich im Rahmen des Beratungsmandats der Pape Consulting Group AG (nachfolgend PCG genannt) für die Besetzung der o. g. Position verwendet werden, sind nur für die daran beteiligten Personen bestimmt und dürfen nicht weitergegeben oder anderen zugänglich gemacht werden. Auf Verlangen der PCG ist dieses Dokument zurückzugeben oder samt etwaiger Vervielfältigungen zu vernichten bzw. in jedweder gespeicherten Form zu löschen.

Jeder Empfänger dieses Dokuments ist verpflichtet, die maßgeblichen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), einzuhalten. Die PCG übernimmt für etwaige Verletzungen der hier niedergelegten Vertraulichkeitspflicht sowie datenschutzrechtlicher Bestimmungen keine Haftung; im Fall einer Inanspruchnahme durch Dritte stellt der diesen Bestimmungen gegebenenfalls zuwiderhandelnde Empfänger dieses Dokuments die PCG von jedweder Haftung frei.

\*) Alle Bezeichnungen und Beschreibungen der Position beziehen sich auf und gelten gleichermaßen für männliche und weibliche Kandidaten.

PAPE Consulting Group AG Personalberatung  
Herzog-Heinrich-Straße 18  
80336 München  
Tel.: 089 954 5997-0  
www.pape.de

München, den 04.06.2020

**\*Der Mensch ist entscheidend für uns, nicht das Geschlecht!**

Wir setzen auf Vielfalt, lehnen Diskriminierung ab und denken nicht in Kategorien wie Geschlecht, ethnische Herkunft, Religion, Behinderung, Alter oder sexuelle Identität. Daher kennzeichnen wir auch die Jobtitel nicht explizit mit w/m/d.

## **- Job Spezifikation - Projektnummer: 13490 -**



Unser Klient ist ein modernes und sehr erfolgreiches Unternehmen, das sich auf sehr hochwertige Dienstleistungen auf dem Gebiet des telefonischen Kundenservice spezialisiert hat. Für die Kunden deckt man unterschiedliche Produktbereiche ab und bietet individuelle Lösungen aus dem Bereich der medienbasierten Kommunikation. Im exklusiven Alleinauftrag suchen wir derzeit einen:

Ihr Berater:  
Thomas Praschak  
FON 089 954 5997-0

### **Leiter Call-Center (m/w/d)**

#### **Was macht einen Wechsel in diese Tätigkeit besonders interessant?**

Sie werden Teil einer Erfolgsgeschichte und sind in der Position den Erfolg eines gesamten Bereichs langfristigen mitzuprägen. In dieser exponierten Stelle tragen Sie nicht nur die Verantwortung für Teamleiter und Mitarbeiter, sondern gestalten auch die kommenden Entwicklungen innerhalb Ihres Bereichs sowie den externen Schnittstellen federführend mit.

## Die Position

Im Kern der Aufgabe steht die Leitung des Bereichs Call-Center. Dazu gehören im Detail folgende Aufgabenaspekte:

- \* Prozessoptimierung und Sicherstellung effektiver und effizienter interner Abläufe
- \* Verantwortung für Teamleiter und Mitarbeiter auf fachlicher & disziplinarischer Ebene
- \* Planung, Umsetzung & Kontrolle des Budget sowie von Personalthemen
- \* Kommunikationsschnittstelle zu Großkunden hinsichtlich aller operativen Angelegenheiten
- \* Fachlicher Ansprechpartner bei Rückfrage aus anderen Abteilungen
- \* Mitarbeit in unternehmensweiten Projekten

## Der ideale Kandidat

Für die Umsetzung der Aufgabe erwartet unser Klient folgende Erfahrungen und Voraussetzungen:

- \* Ein erfolgreich abgeschlossenes Studium bzw. eine einschlägige kaufmännische Ausbildung mit entsprechender Berufserfahrung
- \* Ausgeprägte Führungserfahrung ist für die Aufgabe zwingend erforderlich
- \* Erfahrungen in der Arbeit mit Kennzahlensteuerung sowie Controlling-Tools
- \* Stressresistenz, Führungsstärke & Beharrlichkeit
- \* Nachweisbares, unternehmerisches Denken & Handeln
- \* Mindestens fließende Englischkenntnisse (in Wort & Schrift)
- \* Pragmatische Lösungen liegen in Ihrem Naturell und verbinden sich bei Ihnen mit einem sicheren Auftreten
- \* Ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten über alle Unternehmensebenen hinweg

## Kontakt

Wenn Sie diese Position interessiert und Sie die Anforderungen erfüllen, dann nehmen Sie Kontakt auf und senden Sie Ihre Unterlagen an unseren zuständigen Berater:

Thomas Praschak - Pape Consulting Group AG Tel. 089 / 954 5997-0 (Office)

<mailto:thomas.praschak@pape.de>