



## DIE PAPE Consulting Group AG sucht SIE

Unser Mandant ist ein führendes internationales Medienunternehmen mit Sitz in Deutschland und über 20 Millionen Kunden. Ziel des Customer Service des Unternehmens ist es, die Kunden durch einen herausragenden Kundenservice zu begeistern und sie dadurch langfristig ans Unternehmen zu binden.

Zur Verstärkung des Teams in Berlin suchen wir einen

---

### **Head of Commercial & Quality**

*JOB-ID: 14383*

---

#### **WAS MACHT DIE TÄTIGKEIT INTERESSANT?**

Freuen Sie sich auf eine spannende Fach- und Führungsaufgabe in einem von Vielfalt und Kreativität geprägten Unternehmensumfeld, individuelle Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten, ein modernes Gesundheitsmanagement, flexible Arbeitszeitmodelle und jede Menge Unternehmensrabatte, Events und andere Benefits.

#### **DIE AUFGABEN IM EINZELNEN**

- Verantwortung für das Qualitätsmanagement am Standort und dessen strategische Weiterentwicklung mit dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung der Qualität sämtlicher Kundenkontakte
- Ergebnisorientierte Führung und Entwicklung der Mitarbeiter\*innen im Qualitätsteam am Standort
- Umsetzung von Qualitätsprojekten und fortlaufende proaktive Optimierung von Prozessen
- Sicherstellung der Einhaltung von Qualitätsstandards und Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit, der Kundenzufriedenheit und der Weiterempfehlungsbereitschaft von Kunden
- Entwicklung und Umsetzung von Coaching-Konzepten in Abstimmung mit den Fachabteilungen
- Unterstützung bei der Entwicklung von Konzepten zu Kundenbindungsstrategien (z.B. Kundenrückgewinnung, Kundenservice, Upselling...)
- Interpretation, Auswertung und Aufbereitung von themenspezifischen Reports/Statistiken und Reporting und Ergebniscontrolling an die vorgesetzte Stelle
- Regelmäßige Abstimmung mit anderen zentralen Qualitäts- und Commercial-Abteilungen

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

Wir setzen auf Vielfalt und Diversität, 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.

## DER IDEALE KANDIDAT

Sie bringen eine überdurchschnittliche Leistungsbereitschaft und Motivation mit. Ein hoher Qualitätsanspruch an die eigene Arbeit ist für Sie ebenso selbstverständlich wie sehr gute analytische und konzeptionelle Fähigkeiten und eine ausgeprägte Sozialkompetenz. Ein überzeugendes Auftreten und eine hohe Durchsetzungsfähigkeit runden Ihr Profil ebenso ab wie starke Kommunikationsfähigkeiten.

### Ihr fachliches Profil:

- Führungserfahrung im Customer Service Center Umfeld
- Ausgeprägte Erfahrungen mit Qualitätsthemen, Affinität zu Verkaufsthemen
- Coaching-Erfahrung bei der Mitarbeiterentwicklung
- Unternehmerische Einstellung, schnelle Auffassungsgabe und Hands-On-Mentalität
- Ausgezeichnete Deutsch- und gute Englischkenntnisse, sichere MS-Office-Kenntnisse
- Bereitschaft zum hybriden Arbeiten und Reisebereitschaft zu anderen Standorten

---

### GET IN TOUCH

---

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Finden Sie sich in dem obigen Profil und den Anforderungen wieder? Dann senden Sie uns Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen bitte ausschließlich elektronisch und unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellungen an unseren zuständigen Berater der PAPE Consulting Group AG: Reinhard Potzner, Senior Partner

Berater : Reinhard Potzner  
Berater E-Mail : reinhard.potzner@pape.de  
Berater Telefon : 0160 44 68 002



Reinhard Potzner

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

Wir setzen auf Vielfalt und Diversität, 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.

---

*PAPE – THE AWARD WINNING COMPANY*

---

Vielfach ausgezeichnet von der WIRTSCHAFTSWOCHE • FOCUS • DIE WELT • EXPERTEER • HIPE AWARD und als HEADHUNTER OF THE YEAR ist PAPE als Personalberatung eine der führenden Unternehmen in Deutschland und verlässlicher Partner im Besetzen hochkarätiger Spezialisten und Führungskräfte in ausgewählten Branchen und Positionen. Schwerpunkte der PAPE Consulting Group AG Personalberatung, die seit 30 Jahren erfolgreich am Markt agiert, ist der Ansatz als Lösungsanbieter. Das beinhaltet das Recruiting von Fach- und Führungskräften, den Executive Search auf Top Management, C-Level und Vorstandsebene, die Durchführung von Assessments, Coachings, Trainings, Diagnostik sowie das Outplacement/ Newplacement. Hinzu kommen neue innovative Methoden, wie Perspektivenberatung, StaffingPro, VideoCoaching und inverses Headhunting.

Zu den Klienten gehören mehr als 1.500 Unternehmen aus allen Branchen, von Start up's, kleinen und mittelständischen Firmen bis hin zu weltweit tätigen, internationalen Konzernen.



Durch den Ansatz als Lösungsanbieter unterscheidet sich PAPE ganz wesentlich von den Mitbewerbern sowie durch die branchenbezogene Qualifikation der Berater und den unbedingten Willen und das Versprechen, jedes Mandat erfolgreich umzusetzen.

Das höchste Ziel ist immer der „Perfect Match“ zwischen personalsuchendem Unternehmen und hochqualifizierten Kandidaten.

### **C r e a t e for recruiting!**

**Wir sind sehr stolz über die vielen Auszeichnungen**, die wir als Personalberatung für unsere Arbeit erhalten und die mehr aussagen, als wenn man sich nur selbst bewundert.



In 2020 sind wir vom Handelsblatt & WirtschaftsWoche in der Branche „Personalberatung“ als TOP Mittelstandsdienstleister ausgezeichnet worden. Zudem hat uns auch DIE WELT 2020 erneut zur TOP Beratung gewählt. Das FOCUS Magazin hat uns mitgeteilt, dass wir auch **2020 wieder zu Deutschlands Top-Personaldienstleistern** gehören. In den Jahren zuvor haben wir u.a. den **Branchen-Oscar „Headhunter of The Year“** von Experteer mit XING erhalten.

2021 wurden wir mit dem HIPE-AWARD ausgezeichnet.

Es ist Ehre und Verpflichtung zugleich, auch in Zukunft Pionier und Branchenvorreiter zu sein.

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

Wir setzen auf Vielfalt und Diversität, 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.