



Genderhinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung.

“Pioneering across industries”.

Claudius Peters - We know how!

Seit 1906 sind wir erfolgreich am Markt, in Buxtehude direkt vor den Toren Hamburgs ansässig, mit Niederlassungen in verschiedenen Ländern international ausgerichtet und mit hoher Qualität und Fertigungstiefe ein führender, global agierender Maschinen- und Anlagenbauer.

Als mittelständisches Unternehmen haben wir uns als erster Ansprechpartner für verschiedene Industrien in zahlreichen Produktgruppen und zukunftsweisenden Technologien einen Namen gemacht. Unsere Konzerneinbettung in die familiengeführte britische Langley Holdings plc bietet langfristig sowohl unseren Mitarbeitern als auch unseren Kunden und Lieferanten eine noch größere Bandbreite an Möglichkeiten und Perspektiven.

Erstklassiges Engineering beginnt mit unseren Mitarbeitern. **Lassen Sie uns gemeinsam nachhaltigen Erfolg gestalten!**

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen

Head of Customer Service (m/w/d)

Als Head of Customer Service berichten Sie direkt an die Geschäftsführung und tragen die Gesamtverantwortung für den Kundendienst und Ihre Mitarbeiter. Dazu gehört die Verantwortung für mehrere Teams am Standort Buxtehude bei Hamburg.

Sie leben das Thema Service, Technik und Führung? Haben Spaß daran, folgende Aspekte im Fokus zu behalten: Erfolge hinsichtlich Umsatz- und Margenentwicklung, Ausbau Customer Support, Ausbau der „Digitalisierung“, Weiterentwicklung von Prozessen und Strukturen, Pflegen und Ausbauen von Kundenbeziehungen, Erreichen von Jahreszielen und sind „Kommunikator“ zwischen den Claudius Peters-Gesellschaften. Zudem begeistern Sie Ihre Mitarbeiter für Ihre Strategie und die entsprechenden Maßnahmen und fördern die Motivation sowie die bereichsübergreifende Zusammenarbeit?

Dann freuen wir uns über Ihre Bewerbung!

Ihre Aufgaben:

- Verantwortung für die Teams rund um Customer Service, Customer Support (After Market), Spare Parts (Verkauf und Abwicklung von Ersatzteilen) und Construction & Commissioning Supervision (Technischer Dienst, CCS, Einsatzplanung für Montagen, Inbetriebnahmen und Serviceeinsätze)
- Führung von ca. 45 Mitarbeiter, darunter ca. 10 direct reports inkl. zwei Gruppenleiter
- Ausbau des Ersatzteil- und Servicegeschäfts sowie digitaler Dienstleistungen



- Pflege, Ausbau und Weiterentwicklung von Kundenbeziehungen, Nutzung von Marktanalysen, Kundenfeedbacks und weiteren Quellen und Implementierung von Maßnahmen im Unternehmen
- Koordination der Kundendienstaktivitäten und Außendienstesätze
- Sicherstellung der Einhaltung der regulatorischen, rechtlichen und betriebsverfassungsrechtlichen Gegebenheiten und internen Anweisungen
- Festlegung von Verkaufszielen und -preisen sowie Ausarbeitung und Umsetzung entsprechender Vertriebs- und Marketingstrategien
- Monitoring und Analyse sowie Aufzeigen von Aftermarket-Trends
- Durchführung von Produkt- und Dienstleistungspräsentationen und kommerziellen Verhandlungen sowie Reporting (u.a. von Vertriebszahlen) an die Geschäftsführung
- Konsequente Optimierung von Prozessen, Strukturen und der Zusammenwirkung zwischen Service und Verkauf sowie Geschäftsprozessmodellierung der strategischen und operativen Prozesse mit Blick auf Effizienzverbesserung
- Effektive Konzepte für die Bereiche Ersatzteile und Service
- Steuerung der Angebots- und Auftragsabwicklung für alle ET-Kostenstellen / Komponenten Tochtergesellschaften
- Schnittstelle zu anderen Claudius Peters – Standorten, Abteilungen und Gruppen
- Einführung von firmenübergreifenden Vorgaben (z. B. bezogen auf die Systeme proALPHA und BFlow)

Ihr Profil:

- Abgeschlossenes Studium, idealerweise Ingenieurstudium in den Bereichen Maschinenbau oder Verfahrenstechnik
- Mehrjährige einschlägige Berufserfahrung und mehrjährige Führungserfahrung
- Erfahrung Prozesse und Strukturen erfolgreich und nachhaltig weiterentwickelt
- Umsatz- / Margensteigerung nachweislich erreicht
- Sehr gute englische Sprachkenntnisse, idealerweise weitere Fremdsprachen
- Betriebswirtschaftliche Kenntnisse bringen Sie mit, genau wie Lösungsorientierung, Begeisterungsfähigkeit und Entscheidungsfreude
- Dabei zeichnet Sie eine ausgeprägte Kommunikations- und Teamfähigkeit sowie ein empathischer Umgang mit Menschen aus
- Umsetzungs- und Durchsetzungsstärke, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein sind uns wichtig. Sie sehen sich als „Unternehmer im Unternehmen“
- Idealerweise sind Sie im Anlagen- und Maschinenbau „zuhause“

Das bieten wir Ihnen:

- Attraktives Gehalt bei einem 40-Stunden-AT-Vertrag
- 30 Tage Urlaub pro Kalenderjahr bei einer 5-Tageweche, Zeiterfassung und die Möglichkeit auf zusätzliche freie Tage
- Kurze Entscheidungswege, hohe Gestaltungsmöglichkeiten und Flexibilität bei gleichzeitig interessantem Verantwortungsgebiet und ein enges Miteinander in der Führungsmannschaft und der Belegschaft
- Individuell auf Sie zugeschnittenes Führungskräfteonboarding



- Weiterbildungsmöglichkeiten
- Betriebliche Altersvorsorge
- Jobticket „ProfiTicket“ und vielfältige Angebote im Gesundheitsmanagement
- Ein betriebseigenes Betriebsrestaurant mit leckeren Speisen und Arbeitgeberzuschuss
- Vergünstigungen über Corporate Benefits
- Bike-Leasing, diverse Firmen-Events und vieles mehr

Sie können sich vorstellen, unser Team zu verstärken?

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung! Richten Sie diese bitte völlig unkompliziert und als PDF-Dokumente an:

bewerbung@claudiuspeters.com

Für Fragen stehen wir Ihnen ebenfalls jederzeit gerne zur Verfügung. Zögern Sie nicht, ob telefonisch oder persönlich, wir freuen uns auf Sie!

Ansprechpartner:

Steffen Sattelmanier, Head of HR, Tel. 04161 706-211

Es handelt sich um eine Nachfolgeregelung. Der aktuelle Stelleninhaber steht Ihnen für fachliche Fragen ebenfalls jederzeit gerne zur Verfügung:

Stefan Welti, Head of Customer Service, Tel. 04161 706-358