

Unser Unternehmen

XSYS bietet weltweit integrierte Lösungen für den Flexo-, Buchdruck- und Prepress-Bereich – von Systemen zur Verarbeitung von Photopolymer-Druckplatten über Sleeves und Adapter bis hin zu ergänzenden Workflow-Technologien. Im Mittelpunkt steht dabei der Erfolg unserer Kundinnen und Kunden: Mit fundiertem technischem Know-how sowie zuverlässigem Service und Support sorgen wir dafür, dass Druckereien, Converter und Reprohäuser konstant hohe Qualität und Produktivität erreichen.

Standort: Stuttgart oder Willstätt | gelegentliche Reisetätigkeit

Als **Teamleiter Customer Service Europe (m/w/d)** übernimmst du eine zentrale Rolle in der Führung und Weiterentwicklung unseres europäischen Customer Service Teams. Gemeinsam mit deinem Team sorgst du für eine professionelle und zuverlässige Betreuung unserer Kunden und stellst eine effiziente Auftragsabwicklung sicher.

Teamleiter Customer Service Europe (m/w/d)

Deine Aufgaben

- Führung, Unterstützung und Weiterentwicklung des zugeordneten Customer Service Teams

- Steuerung und kontinuierliche Optimierung der täglichen Customer-Service-Aktivitäten, insbesondere in den Bereichen Auftragsabwicklung und Logistik, kommerzielle Konditionen, Gut- und Lastschriften sowie Reklamationsmanagement
- Aktive Unterstützung des Teams im operativen Tagesgeschäft sowie bei komplexen Kunden-, Liefer- und Auftragsthemen
- Sicherstellung eines professionellen und verlässlichen Kommunikations- und Serviceniveaus gegenüber internen und externen Kunden
- Verantwortung für einheitliche Customer-Service-Prozesse und Qualitätsstandards sowie deren kontinuierliche Weiterentwicklung in Europa
- Definition, Monitoring und kontinuierliche Verbesserung relevanter Service-KPIs, z. B. Bearbeitungszeiten, Liefertermintreue und Auftragsrückstände
- Identifikation und Umsetzung von Automatisierungs- und Digitalisierungspotenzialen
- Steuerung und Koordination von Eskalationen bei komplexen Kunden-, Liefer- und Auftragsproblemen
- Förderung des Wissensaustauschs im Team sowie Sicherstellung einer strukturierten Einarbeitung neuer Mitarbeitender
- Enge Zusammenarbeit mit Sales, Logistics und weiteren internen Schnittstellen
- Perspektivische Übernahme erweiterter Führungs- und Entscheidungsverantwortung sowie der Stellvertretung des Director Customer Service

Dein Profil

- Mehrjährige Erfahrung im Customer Service bzw. Order Management sowie in der Führung und Weiterentwicklung eines Teams, idealerweise in einem internationalen Industrieumfeld
- Fundierte Erfahrung in der Auftragsabwicklung und den dazugehörigen logistischen Prozessen
- Sehr gute SAP-Kenntnisse sowie sicherer Umgang mit Microsoft Office
- Gutes Verständnis für datengetriebenes Arbeiten, Service-KPIs und moderne CRM- bzw. Ticketsysteme
- Erfahrung in der Optimierung und Digitalisierung von Prozessen sowie ausgeprägte Change-Kompetenz
- Empathischer, lösungsorientierter Führungsstil mit Kommunikationsstärke, Durchsetzungsvermögen und sicherem Auftreten
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse; weitere Fremdsprachen sind von Vorteil

- Positive, teamorientierte und geschäftsorientierte Persönlichkeit mit der Bereitschaft, perspektivisch zusätzliche Verantwortung zu übernehmen

Unser Angebot

- Attraktives Gehaltspaket
- 30 Urlaubstage sowie ein flexibles Gleitzeitmodell mit zusätzlichen Gleittagen
- Vielfältige Mitarbeitervorteile, beispielsweise Fahrradleasing und Gesundheitsangebote
- Eine verantwortungsvolle Führungsposition mit Gestaltungsspielraum in einem internationalen Arbeitsumfeld
- Die Möglichkeit, die Weiterentwicklung und Digitalisierung unserer Customer-Service-Prozesse aktiv mitzugestalten
- Eine vielseitige Aufgabe an der Schnittstelle von Leadership, Customer Service und Process Improvement

Jetzt bewerben