



Kommunikations-/Verkaufstrainer Kundenservicecenter: gestalten - umsetzen - entwickeln

Coach Customer Service (m/w)

Das Unternehmen

Mit rund 1.700 Mitarbeitern in 17 europäischen Ländern, etwa 10.000 Artikeln und einem Umsatz von fast 600 Mio. €, ist unser Klient europäischer Marktführer im B2B Versandhandel für Verpackungsmittel. Neben der hohen Verfügbarkeit des umfangreichen Sortiments schätzen die Kunden die schnelle Lieferung, die kompetente und persönliche Beratung, das Know-how aus mehr als 60 Jahren Markterfahrung sowie eine sehr flexible Bestellmöglichkeit. Die innovativen Verpackungen bieten Unternehmen für ihre spezifischen Anforderungen maßgeschneiderte Lösungen. Unser Klient verfolgt eine Multikanalvertriebsstrategie über 4 sich ergänzende Kanäle: Katalog, Webshop, Telefon (Customer Service) und Außendienst. Dadurch ist er nah bei seinen Kunden und garantiert eine schnelle Abwicklung inklusive Rundum-Service. Die Unternehmenskultur zeichnet sich durch eine offene Kommunikation und einen integrativen Führungsstil aus. Die Mitarbeiter werden motiviert eigeninitiativ zu handeln und sich mit ihren Ideen einzubringen. Durch die flachen Hierarchien entstehen kurze Entscheidungswege. Den bisherigen Erfolg gilt es in die Zukunft zu tragen durch eine permanente Weiterentwicklung sowie ein flexibles Einstellen auf zukünftige Herausforderungen. Vor diesem Hintergrund sucht unser Klient im Rahmen einer neu geschaffenen Position einen Coach Customer Service bzw. Kommunikations-/Verkaufstrainer (m/w) zur Weiterentwicklung des Kundenservicecenters.

Ihr Aufgabengebiet

Der Fokus Ihrer Tätigkeit liegt in der kontinuierlichen Unterstützung und Qualifizierung der Mitarbeiter des Customer Service Teams, das sich aus 23 Kundenbetreuern im Bereich Kundenservice, Kundenentwicklung und After Sales zusammensetzt. Sie fördern die fachlichen und sprachlichen Kompetenzen der Mitarbeiter und stellen so einen exzellenten Kundenservice sicher. Sie erstellen Schulungskonzepte, die Sie anhand individueller Mitarbeiter/Team-Coachings (Qualitäts-Monitorings, Coaching on the job, Workshops mit theoretischem Inhalt und praktischen Übungen) umsetzen. Ihre Kommunikations- und Vertriebsstrainings beinhalten Anregungen zur Selbstreflexion und fördern die selbständige Lösungsfindung der Mitarbeiter. Dabei steht die Entwicklung der Selbstwirksamkeit der Mitarbeiter im Vordergrund. Sie entwickeln eine positive Feedback-Kultur, die von Vertrauen und Motivation geprägt ist. Sie greifen Kunden- bzw. Marktveränderungen auf und schulen die Mitarbeiter in einem adäquaten Umgang mit dieser Marktdynamik. Da es sich um den Aufbau einer neuen Stelle handelt, haben Sie die Möglichkeit darin aktiv mitzugestalten und neue Ideen und Impulse einzubringen.

Ihr Qualifikationsprofil

Basierend auf einer kaufmännischen Ausbildung, steht Ihre formale Ausbildung für uns weniger in Vordergrund. Viel wichtiger sind uns Ihre Erfahrungen und Kenntnisse in der zielgerichteten und ergebnisorientierten Schulung, Weiterentwicklung, bzw. dem Training und Coaching von Mitarbeitern. Diese können Sie in der Kommunikations-, Verkaufs- oder Telefonschulung erworben haben. Idealerweise haben Sie einen Abschluss als Kommunikationstrainer/Coach und erste Erfahrung im systemischen Coaching. Ihr Arbeitsstil ist geprägt durch eine Orientierung an den Stärken der Menschen, eine aktive Feedbackkultur und der Fokussierung auf die Ergebnisse. Sie organisieren sich selbst und agieren strukturiert und systematisch. Ihr Umgang mit Menschen zeichnet sich aus durch Respekt und Akzeptanz, Integrität und Offenheit. Sie besitzen eine positive Grundeinstellung, die sich auf Ihre Tätigkeit mit Menschen überträgt.

Kontakt

Diese Aufgabe bietet Ihnen vielfältige Handlungs- und Gestaltungsmöglichkeiten sowie die Chance die weitere Entwicklung des Unternehmens nachhaltig zu prägen. Wenn Sie die genannten Voraussetzungen erfüllen und Sie die Tätigkeit anspricht, senden Sie Ihre kompletten Bewerbungsunterlagen bitte unter Angabe der Kennziffer WG652 an bewerbung@gaberdann-partner.de. Wichtige Fragen können Sie gerne mit Herrn Gaberdann telefonisch klären. Vertraulichkeit ist garantiert.