

Position: Geschäftsführer Kundencenter der 100%-igen Tochter einer erfolgreichen Bank mit überaus starkem Gesellschafterhintergrund. Standort: Düsseldorf

Projekt: PADG

Ihr Kontakt: Herr Peter Hannemann (p.hannemann@jobfinance.de)
Telefon: 06172/4904-32
Herr Roberto Adler (r.adler@jobfinance.de)
Telefon: 06172/4904-31 bzw. 0172/6789023
Frau Ulrike Bergweiler (u.bergweiler@jobfinance.de)
Telefon: 06172/4904-10

Aktuelle Stellenangebote im Internet:

Eine Zusammenfassung aller zurzeit von uns bearbeiteten Projekte finden Sie auch im Internet auf WWW.JOBFINANCE.DE. Das Angebot gliedert sich in die Bereiche Banken, Versicherungen, Kapitalanlagegesellschaften, Leasing, Immobilien, Unternehmensberatungen, Finanzbereiche der Industrie und sonstige Finanzdienstleistungen.

Wir über uns:

Die Stephan Unternehmens- und Personalberatung GmbH ist seit über drei Jahrzehnten im Finanzdienstleistungsmarkt aktiv. Die kontinuierlich erfolgreiche Betätigung führte zur Auszeichnung als beste deutsche Personalberatung für Finanzdienstleistungen durch die englische Wirtschaftszeitschrift „The Economist“.



UNTERNEHMENS- UND POSITIONSBESCHREIBUNG

PADG

Geschäftsführer Kundencenter der 100%-igen Tochter einer erfolgreichen Bank mit überaus starkem Gesellschafterhintergrund. Standort: Düsseldorf

1. Die Bank

Unsere Auftraggeberin ist eine ertragsstarke Universalbank mit einer erstklassigen Kernkapitalquote und einem bewährten Geschäftsmodell im Gesundheitsmarkt. Sie verfügt über ein langjährig bewährtes fokussiertes Geschäftsmodell und ein sehr gutes Risikoprofil als Fundament der Stabilität. Neben dem erfolgreichen Privatkundengeschäft, welches hauptsächlich auf bestimmte Berufsgruppen ausgerichtet ist, steht das mittelständische Firmenkundengeschäft und das institutionelle Kundengeschäft im Wachstumsfokus. Dabei wird Wert auf die ganzheitliche Betreuung gelegt. Mit einer großen vierstelligen Mitarbeiterzahl und einem zweistelligen Milliarden-Bilanzvolumen ist man in Nordrhein-Westfalen eine der großen Adressen im Markt.

2. Die Tochtergesellschaft

Die Gesellschaft ist eine 100-ige Tochter der führenden Bank im Gesundheitswesen. Neben dem tief verankerten Filialgeschäft übernimmt im Zuge der Digitalisierung seit einigen Jahren ein Kundencenter per Telefon, Textchat, E Mail oder Videoberatung wesentliche Service- und Beratungsleistungen u.a. in den Bereichen Kunde, Konto, Karte und Zahlungsverkehr. Darüber hinaus werden alle Beratungs- und Supportleistungen im Electronic Banking durch die Tochtergesellschaft für die Bank übernommen. Dies über alle Kundengruppen von den Privatkunden bis zu den Firmenkunden hinweg. Auch allgemeine (An-)beratungen zu Beruf & Karriere, Existenzgründung, Finanzierung, Immobilien, Vermögen, Versicherung und Vorsorge sowie die Durchführung beratungsfreien Wertpapiergeschäfts sowie der Abschluss einzelner definierter Produkte erfolgen in der Gesellschaft. Mit rund 270 Mitarbeitenden ist die Gesellschaft in Düsseldorf tätig.



3. Die Aufgaben

Im Rahmen einer Zweiergeschäftsführung suchen wir eine Führungskraft als Geschäftsführer für die vorgenannte Gesellschaft. Der Schwerpunkt sollte auf der Verantwortung für die operativen Einheiten sowie der technologischen Weiterentwicklung liegen. Die genaue Geschäftsverteilung kann nach individueller Vorerfahrung im Detail noch abgestimmt werden. Die Aufgaben im Einzelnen:

- Zielorientierte, zeit- und situationsgerechte Führung und Förderung der nach Geschäftsverteilung zugeordneten Abteilungsleiter mit ihren Teamleitern (insgesamt 5 Abteilungsleiter mit 17 Teamleitern), insbesondere unter Einsatz der operativen Steuerungsinstrumente.
- Gesamtverantwortliche Tätigkeit als Geschäftsführer mit auch bilanzieller Verantwortung für das Unternehmen
- Einhaltung der Unternehmensziele und insbesondere Sicherstellung einer hohen Qualität an der Kundenschnittstelle inkl. einer permanenten Qualitätssicherung und –optimierung
- Laufende Analyse der Organisation und der Arbeitssituation im eigenen Zuständigkeitsbereich sowie permanente Optimierung der Arbeitsabläufe vor Ort
- Mitwirkung an der Definition und Weiterentwicklung des Service- und Beratungsangebotes
- Ständige Beobachtung der Leistungsfaktoren Wirtschaftlichkeit und Qualität unter Effizienzgesichtspunkten im Sinne bestmöglicher Kundenorientierung
- Sicherstellung der laufenden fachlichen und methodischen Qualifizierung der Führungskräfte und Mitarbeiter



- Auswertung aller Aktivitäten und Durchführung regelmäßiger Soll-/Ist-Vergleiche, verbunden mit der ggf. notwendigen Entwicklung von Maßnahmen zur Korrektur von Planungsabweichungen
- Mitwirkung und ggf. Leitung von Projekten/Teilprojekten u.a. zur Erweiterung des Leistungsangebotes

4. Die Anforderungen

Gesucht wird eine unternehmerisch veranlagte, absolut kundenorientiert denkende und handelnde Führungspersönlichkeit mit hands on-Mentalität sowie spezifischer Fachkompetenz im Bereich Kundenservice sowie eine souverän, selbständig und mitarbeiterorientiert agierende Führungskraft. Die Anforderungen im Detail:

- Betriebswirtschaftliches, IT oder ähnlich ausgerichtetes Studium oder solide kaufmännische Ausbildung, möglichst ergänzt um eine spezifische Weiterbildung
- Mehrjährige Fach- und Führungserfahrung in vergleichbarer Position als Geschäftsführer oder als Stellvertreter in der zweiten Ebene in einer Kundenservice-/Transaktionsgesellschaft bzw. in einem entsprechenden Inhousebereich. Idealerweise in der Bank- oder Versicherungswirtschaft oder einem Unternehmen/ einer Branche mit erklärungsbedürftigen Produkten
- Ausgeprägte (Umsetzungs-)Erfahrungen bei technologischen Entwicklungen im Kundenservice
- Teamfähigkeit sowie klarer ethisch-moralischer „Kompass“ und ausgeprägte Integrität
- Ausgeprägte Führungs- und Motivationsstärke sowie soziale Kompetenz und Erfahrung in der operativen Steuerung von Einheiten



- Flexibilität und Beharrlichkeit sowie absolute Kunden- und Qualitätsorientierung
- Problemlösungskompetenz und Eigeninitiative sowie die Fähigkeit, strategische Entscheidungen zu treffen
- Sicheres Auftreten, hohe Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft sowie die Fähigkeit, komplexe Sachverhalte verständlich und überzeugend darzustellen
- Hohe Belastbarkeit, Verhandlungsgeschick und Durchsetzungsstärke

5. Das Angebot

Dem Geschäftsführer bieten sich beste Gestaltungsmöglichkeiten für eine sehr interessante, selbständige Arbeitsweise verbunden mit großer Eigeninitiative. Geboten werden darüber hinaus insbesondere:

- Anforderungsgerechte, in Teilen variable Vergütung
- Gute betriebliche Sozialleistungen

Alle Einzelheiten der Vertragsgestaltung können – fachliche und persönliche Übereinstimmung vorausgesetzt – im direkten Dialog mit dem Auftraggeber geregelt werden.

Das Angebot wendet sich an Personen jeden Geschlechts (m/w/d).



6. Ihr nächster Schritt

Wir bitten um Ihre Nachricht nach Erhalt der Positionsbeschreibung, ob Sie dieses Angebot weiterverfolgen möchten, damit die weitere Vorgehensweise bzw. ein persönlicher Gesprächstermin abgestimmt werden kann. Sollten Sie uns auf Basis der Informationen der Positionsbeschreibung Unterlagen zur Verfügung stellen, damit wir diese innerhalb des Projektes zielgerichtet bearbeiten können, nehmen Sie bitte in jeglicher Korrespondenz Bezug zur entsprechenden Positionsbeschreibung und willigen Sie bitte zum Schutz ihrer Daten folgender Einverständniserklärung zu:

„Hiermit willige ich ein, dass die Stephan Unternehmens- und Personalberatung GmbH meine Daten für inhaltlich zweckgebundene, und meinem Profil entsprechende, aktuelle und zukünftige Projekte und Projektinformationen speichert und nutzt. Dieses beinhaltet unter Umständen auch eine zielgerichtete und projektbezogene Weitergabe meiner personenbezogenen Daten an Mandanten der Stephan Unternehmens- und Personalberatung GmbH. Meine Daten werden ausschließlich in diesem Zusammenhang verwendet. Gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO kann ich die einmal erteilte Einwilligung gegenüber der Stephan Unternehmens- und Personalberatung GmbH jederzeit widerrufen. Dies hat zur Folge, dass die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruhte, für die Zukunft nicht mehr weitergeführt werden darf.“

