Position: Leiter Kundenservice (F2-Level) mit Gesamtverantwortung für Norddeutschland (Mitglied der Vertriebsleitung) für eine erfolgreiche Bank mit hervorragendem Gesellschafterhintergrund. Standort: Berlin/Flexibilität möglich.

Projekt: PALK

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 **PALK**

Leiter Kundenservice (F2-Level) mit Gesamtverantwortung für Norddeutschland (Mitglied der Vertriebsleitung) für eine erfolgreiche Bank mit hervorragendem Gesellschafterhintergrund. Standort: Berlin/Flexibilität möglich.

1. Die Bank

Unsere Auftraggeberin ist eine ertragsstarke Universalbank mit einer erstklassigen Kernkapitalquote. Sie verfügt über ein langjährig bewährtes fokussiertes Geschäftsmodell und ein sehr gutes Risikoprofil als Fundament der Stabilität. Neben dem erfolgreichen Privatkundengeschäft steht das branchenfokussierte Firmenkundengeschäft sowie das institutionelle Geschäft im Wachstumsfokus. Dabei wird Wert auf die ganzheitliche Betreuung gelegt. Mit einer großen vierstelligen Mitarbeiterzahl und einem zweistelligen Milliarden-Bilanzvolumen ist man mit der Zentrale in Nordrhein-Westfalen die größte Primärgenossenschaft Deutschlands. Neben dem erfolgreichen Privatkundengeschäft, welches hauptsächlich auf bestimmte Berufsgruppen ausgerichtet ist, steht das Asset Management und das institutionelle Kundengeschäft im Hauptfokus der Bank. Mit ca. € 20 Mrd. Assets under Management, davon € 7 Mrd. in der Vermögensverwaltung sowie einem Kreditbuch in mehrstelliger Milliardengröße, ist man in den letzten Jahren stark gewachsen. Mit einem strukturierten Investmentprozess und einer nachhaltigen Produktpalette ist man für die Zukunft gut aufgestellt. Neben dem klassischen Asset Management-Geschäft, welches zum Teil in der Bank und zum Teil in der Asset Management-Tochtergesellschaft abgebildet wird, ist man in Europa einer der wenigen fokussierten Asset Manager für den Megatrend Gesundheit. Im Kredit- und Finanzierungsgeschäft ist man deutschlandweiter Marktführer in der Finanzierung gewisser Berufsgruppen.

2. Die Aufgaben

Innerhalb Deutschlands ist die Bank in drei Vertriebsregionen Süd, Mitte und Nord aufgeteilt. Die gesuchte Persönlichkeit ist führungstechnisch für den Kundenservice für die Vertriebsregion Nord verantwortlich und richtet strategisch diesen Geschäftsbereich sowohl fachlich als auch personell aus. Der Leiter Kundenservice leitet die ihm zugeordneten Teamleitungen Kundenservice sowie Beschwerdemanagement mit dem Ziel, die prozesskonforme und standardisierte Leistung zu den nötigen Effizienzzielen der zuständigen Vertriebsregion zu fördern und zu ermöglichen. Im Bereich Kundenservice

hat er zusätzlich das Ziel, die Mitarbeitenden (Kundenberater) im Auftritt gegenüber Kunden kompetent und serviceorientiert zu unterstützen. Die Aufgaben im Einzelnen:

- Führung und strategische Ausrichtung des Kundenservices in der Vertriebsregion Nord mit einer einstelligen Zahl von Marktgebieten und einer größeren zweistelligen Zahl von Filialen.

- Verantwortung für die marktgebietsübergreifende Durchsetzung und Einhaltung der definierten Standards und Prozessvorgaben.

- Verantwortung für die unterstellten Mitarbeitenden, die effiziente und prozessgetreue Bearbeitung der an das Team übergeleiteten Aufgaben, vornehmlich im Rahmen der Beschwerdebearbeitung.

- Als Mitglied der Vertriebsleitung Filialvertrieb der zugehörigen Vertriebsregion wirken Sie aktiv an der Erreichung der definierten Umsetzungsmaßnahmen und Meilensteinen zum Vertriebserfolg mit.

- Sie sind für die prozesskonforme und optimale Zusammenarbeit mit den Marktgebiets- und Filialleitenden verantwortlich und erwirken im Konfliktfall konstruktiv und proaktiv Lösungen.

- Im Rahmen Ihrer Verantwortung für die zugeordneten Teamleitungen Kundenservice sowie Teamleitung Beschwerdemanagement sind Sie zudem für die Kundenzufriedenheit der Kunden vor Ort mit verantwortlich.

- Verantwortung für die Einhaltung der Prozesse und Erreichung der Vertriebsziele der Vertriebsregion.

- (Mit-)Verantwortung für die Sicherstellung der Terminfrequenz der Privatkundenbetreuer/Private Banker und einer grundlegenden Gesprächsvorbereitung zur Sicherstellung einer fallabschließenden ganzheitlichen Beratung. Dieses fokussiert auf der hohen Bankfachlichkeit der Mitarbeitenden im Kundenservice.

- (Mit-)Verantwortlich für die fristgerechte Erledigung von Kundenbeschwerden.

3. Die Anforderungen

Gesucht wird eine unternehmerisch veranlagte, absolut kundenorientiert denkende und handelnde Persönlichkeit mit spezifischer Kompetenz im Bereich Kundenservice sowie eine souverän, selbständig und durchsetzungsstark agierende Führungskraft. Die Anforderungen im Einzelnen:

- Abgeschlossenes betriebswirtschaftliches Studium oder vergleichbare Ausbildung.
- Mehrjährige Erfahrung im Vertrieb, z.B. in der Privatkundenberatung oder idealerweise im Kundenservice mit Führungserfahrung.
- Motivationsfähigkeit, Führungsstärke und beratungsorientierte Kommunikation.
- Hohes Verantwortungsbewusstsein, Entscheidungsfreude, Handlungskompetenz und Gestaltungswille.
- Freude an der Weiterentwicklung der Mitarbeiter im Kundenservice.
- Als fachlicher Experte sind Sie Vorbild für Mitarbeitende.
- Mit transparenter Kommunikation und coachingbasiertem Führungsstil stellen Sie eine motivierende und leistungsanerkennende Arbeitsatmosphäre sicher.
- Sie nehmen die Rolle als Mitarbeiterentwickler aktiv wahr und entwickeln die Mitarbeitenden innerhalb ihrer Aufgabe und entlang des definierten Laufbahnkonzepts sowohl fachlich als auch persönlich kontinuierlich weiter.
- Sie geben Mitarbeitenden Orientierung und Sicherheit in der prozesskonformen Zusammenarbeit.
- Sie sind Motivator, Sinngeber und fördern die aktive Anerkennung von Leistung der Mitarbeitenden.

4. Das Angebot

Die erforderliche Eigenverantwortlichkeit, das gute Standing des Hauses sowie eine funktionierende interne Kommunikation mit kurzen Wegen bieten das professionelle Umfeld für eine erfolgreiche Führungskraft im Kundenservice. Selbstverständlich vervollständigen attraktive Bezüge, die sich aus Festgehalt und einer erfolgsabhängigen Leistungszulage zusammensetzen, dieses interessante Angebot.

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

5. 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.“

Du Pont-Straße 4 · D-61352 Bad Homburg · Telefon: +49 (0)6172/49 04-0 · Telefax: +49 (0)6172/49 04-40
Amtsgericht Bad Homburg: HRB 3433 · Geschäftsführer: Peter Hannemann
Internet: http://www.jobfinance.de · E-Mail: sup@jobfinance.de