

Lawo entwickelt, fertigt und vertreibt zukunftsweisende Netzwerk-, Control-, Audio- und Video-Systeme für Fernseh- und Radio-Produktionen sowie Live- und Theateranwendungen in aller Welt. Alle Produkte des Unternehmens werden in Deutschland entwickelt und nach höchsten Qualitätsstandards am Hauptsitz des Unternehmens in Rastatt hergestellt.

Gestalten Sie mit uns den weiteren Erfolg von Lawo. Für unseren Standort Rastatt suchen wir Sie als

## Head of Customer Care (m/w)

### IHRE AUFGABEN

- Disziplinarische und fachliche Führung eines Teams mit 12 Mitarbeiter/innen
- Aktive und proaktive Kommunikation mit Kunden und Partnern
- Weiterentwicklung aller Workflows in der Kundenkommunikation für ein modernes und zeitgemäßes Kundenmanagement
- Auf- und Ausbau der technologischen Infrastruktur im Bereich Customer Care durch Einführung von Systemen und Tools (z. B. CRM, CTI, Inbound/Outbound)
- Sicherstellung der hohen Qualitätsstandards in Beratung und Service
- Verantwortung für die Inhalte, den Abschluss und die operative Umsetzung von Supportverträgen
- Steigerung der Relevanz und Zuverlässigkeit von KPIs
- Berichtslinie an den Director of Operations

### IHR PROFIL

- Abgeschlossenes wirtschaftswissenschaftliches Studium oder alternativ vergleichbare Ausbildung und entsprechende Weiterqualifizierung
- Mehrjährige Berufserfahrung als Führungskraft im Bereich Kundenservice, idealerweise im Medien- bzw. IT-Umfeld
- Ausgeprägtes Wissen in allen Prozessen im Bereich Kundenservice
- Erfahrungen mit Best Practices und der praktischen Vorgehensweise nach dem ITIL ServiceManagement
- Know-how im Design, der Implementierung und Anwendung von modernen Tools im Kundenservice
- Erfahrungen in der Steuerung von Veränderungsprozessen
- Umfassende Kommunikationsstärke im persönlichen Gespräch, vor Gruppen und im schriftlichen Austausch
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse – sowohl sprachlich als auch in der Schriftform
- Ausgeprägte technische Affinität und sehr gute IT-Kenntnisse (z. B. CRM, ERP, MS Office)