

## Stellenanzeige

### Manager Service & Support (m/w/d)

**Wir sind LateBird** – ein junges aufstrebendes Unternehmen, welches sich zum Ziel gesetzt hat, den Einzelhandel mit unserem autonomen und personallosen 24/7 Einkaufssystemen zu revolutionieren. Gegründet im Jahr 2020 sind wir längst über die Investitionsphase hinaus und produzieren bereits unsere LateBirds für bestehende Kundenaufträge.

**Wir sind LateBird** – ein (noch) kleines Team, gemischt aus erfahrenen Führungskräften, zielstrebigem Kollegen und Menschen, die etwas Besonderes bewegen wollen. Ein Team, welches sehr schnell auf die Größe skalieren wird, um unseren Kunden gerecht zu werden.

**Wir sind LateBird** – ein Unternehmen, welches seinen Sitz in Paderborn hat. Ein Unternehmen, welches über attraktivste und anspruchsvollste Büroräumlichkeiten und zudem über eine hochmoderne Produktion verfügt, in der es an nichts fehlt. Als Startup haben wir viele Vorteile zu bieten. Flache Hierarchien, sowie kurze, unbürokratische Entscheidungswege, ermöglichen schnell und flexibel auf Änderungen und unterschiedliche Anforderungen einzugehen.

#### Wer bist Du?

Du bist verantwortlich für die Organisation und Sicherstellung eines exzellenten Kundenservices. Du trägst proaktiv zur weiteren Steigerung von Servicequalität und -effizienz bei, wobei Du stets die Kundenzufriedenheit und die KPIs im Fokus hast.

Du berücksichtigst bei der strategischen Ausrichtung des Service-Außendienstes bestehende und zukünftige Anforderungen. Dabei führst und motivierst Du ein Servicetechniker-Team.

#### Aufgaben

##### Deine Position:

- Planung und Erstellung eines ganzheitlichen Servicekonzepts gemeinsam mit der Geschäftsleitung
- Ansprechpartner für unterschiedlichste Kundenanfragen und Eskalationen
- Fachliche und disziplinarische Führung, Entwicklung und Steuerung der Servicetechniker unter Berücksichtigung persönlicher Stärken und unserer Führungsprinzipien
- Eigenverantwortliche Organisation von Mitarbeiter-Meetings und sonstigen Maßnahmen
- Sicherstellung effektiver und effizienter Abläufe mit Kundenfokus sowie Initialisierung von Prozessoptimierungen
- Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit sowie Projektarbeit
- Regelmäßiges Reporting und Berichterstattung aller KPIs



## Qualifikation

### Dein Profil:

- Du verfügst über ein abgeschlossenes technisches oder BWL-Studium, Meisterabschluss oder vergleichbar
- Du hast bereits erste Erfahrungen als Führungskraft mit Mitarbeiterverantwortung gesammelt
- Du bist ein Vorbild und schaffst es, Vertrauen aufzubauen
- Du motivierst durch anspruchsvolle und sinnvolle Ziele
- Du verfügst über eine ausgeprägte Dienstleistungsorientierung
- Deine Fähigkeit zur Vernetzung zeichnet Dich aus
- Du hast ein ausgeprägtes technisches Verständnis bzw. Erfahrungen im technischen Service
- Du bist vertraut mit der Erstellung von Präsentationen und Auswertungen sowie deren Präsentation vor Publikum
- Du verfügst über gute Deutsch- und Englischkenntnisse und kannst damit auch im internationalen Umfeld sicher kommunizieren
- Du verfügst über sehr gute IT-Kenntnisse in MS Office, Online- und Business Systemen (ERP)
- Gelegentliche auch mehrtägige Reisen sind für Dich kein Problem

## Benefits

### Unser Versprechen:

- Eine interessante und überaus eigenverantwortliche Position
- Festanstellung in Vollzeit
- Hervorragende Entwicklungsmöglichkeiten in einem innovativen, verantwortungsvollen Unternehmen
- Zahlreiche Weiterbildungsmöglichkeiten
- Sehr gutes Betriebsklima in einem engagierten Team
- Wertschätzende Kommunikation
- Strukturiertes Onboarding
- Attraktives und modernes Arbeitsumfeld

Klingt das für Dich nach handfesten Chancen? Genauso ist es.

Jeder Job bei uns bietet für jeden die Möglichkeit, direkten Einfluss auf das betriebliche Geschehen und somit auf die zukünftige Ausrichtung des Unternehmens zu nehmen. Dein Beitrag am Unternehmenserfolg wird so direkt sichtbar.

Falls Du Dich in dieser Stellenausschreibung wiederfindest, freuen wir uns auf Deine Bewerbung (Anschreiben, Lebenslauf, Zeugnisse) an [jobs@mylatebird.de](mailto:jobs@mylatebird.de)

