

Unser Mandant ist ein europäischer Premiumhersteller, der mit seinen ikonischen, kompromisslosen Fahrzeugen eine klar definierte Marktlücke im globalen Premiumsegment besetzt. Das Unternehmen verfügt weltweit über ca. 1.300 Mitarbeitende, wobei das europäische Headquarter sich in Deutschland befindet. Um die ambitionierte Wachstumsstrategie in Europa weiter voranzutreiben, suchen wir im Rahmen der Personalberatung und im Exklusiv-Mandat für unseren Kunden zum nächstmöglichen Zeitpunkt den

European Head of Customer Service (m/w/d)

Eine einmalige Chance, den gesamten europäischen Aftersales-Bereich eines jungen, unternehmerisch geprägten Automobilherstellers aktiv mitzugestalten – mit echter Verantwortung, kurzen Entscheidungswegen und einer leidenschaftlichen Marke im Rücken.

Die Aufgabe

- Entwicklung und Umsetzung der europäischen Aftersales-Strategie für rund 30 Märkte
- Gesamtverantwortung für Customer Experience, Garantiemanagement, Teileversorgung und Servicenetzwerk
- Auf- und Ausbau des europaweiten Service- und Teilenetzwerks in enger cross-funktionaler Zusammenarbeit
- Steuerung des Warranty-Programms, Budgets und KPIs sowie Reporting auf Board-Ebene
- Führung und Entwicklung eines internationalen Teams an Leistungsträgern

Ihre Qualifikation

- Abgeschlossenes Hochschulstudium in Betriebswirtschaft oder Ingenieurwesen
- Mind. 10 Jahre Berufserfahrung im Aftersales oder Customer Service Bereich bei einem OEM, Distributor oder einer großen Auto-Handelsgruppe
- Nachgewiesene Erfahrung im Aufbau bzw. Weiterentwicklung von Servicenetzwerken und Garantiprogramme
- Führungsstarke Persönlichkeit, welche Teams motivieren, schaffen und weiterentwickeln kann
- Erfahrung im und Freude am Auf und Ausbau von effizienten Prozessen und Strukturen
- Start-up und Hands-on-Mindset hinsichtlich Flexibilität und Agilität
- Hervorragende Kommunikationsfähigkeiten; Verhandlungssicheres Deutsch und Englisch

Die Rahmenbedingungen

- Flache Hierarchien, kurze Entscheidungswege, Performance-First-Unternehmenskultur
- Attraktives Vergütungspaket inkl. variabler Komponenten
- Umfangreiche Sozialleistungen (u.a. in der Altersvorsorge)
- Dienstwagen inkl. Tankkarte – auch zur privaten Nutzung
- Standort: Deutschland – Home-Office anteilig möglich
- Ausgeprägte Reisebereitschaft innerhalb Europas

Klingt spannend?

Dann sollten wir uns austauschen: Lassen Sie uns Ihre Motivation verstehen und senden Sie uns Ihre aussagekräftige Bewerbung im PDF-Format an: rene.bock@bollmann-executives.de oder informieren Sie sich vorab telefonisch: **+49 (0) 162 44 888 00**.