JOB PROFILE – POPIS POZICE

Manažer zákaznického oddělení a podpory prodeje

Nadřízený: Obchodně provozní ředitel

Podřízení: Asistentky zákaznického oddělení

Hledáme zkušeného a proaktivního Vedoucího zákaznického oddělení, který převezme odpovědnost za řízení zákaznického servisu a zákaznických dat. Vaším úkolem bude zajistit vysokou kvalitu zákaznické péče o stávající portfolio zákazníků společnosti, efektivní fungování týmu a podporu obchodních aktivit prostřednictvím dat, analýz a zákaznických kampaní.

Budete klíčovým partnerem pro obchod, marketing i logistiku a budete aktivně přispívat k rozvoji zákaznické zkušenosti a interních procesů společnosti.

Náplň práce

- *Vedení a rozvoj týmu zákaznického oddělení.*
- *Stanovování cílů, motivace a hodnocení zaměstnanců.*
- *Zajištění vysoké kvality zákaznického servisu a plnění stanovených KPI.*
- *Správa a rozvoj zákaznických dat v systémech ERP (Karát a Salesforce).*
- *Odpovědnost za správnost zákaznických dat a souvisejících procesů.*
- *Příprava a realizace hromadné komunikace směrem k zákazníkům.*
- *Organizace zákaznických kampaní a obchodních akcí ve spolupráci s marketingem společnosti.*
- *Odpovědnost za správné vypořádávání dodávek, fakturaci a související administrativní procesy.*
- *Segmentace zákazníků, cenotvorba a pravidelná aktualizace cenových podmínek.*
- *Tvorba reportů, analýz a podkladů pro management – práce s daty.*
- *Realizace průzkumů zákaznické spokojenosti a sledování síly značky.*
- *Účast na interních projektech zaměřených na zlepšování procesů a digitalizaci.*

Požadujeme

- *SŠ/VŠ vzdělání ekonomického, obchodního nebo technického směru.*
- *Zkušenosti s vedením týmu zákaznického servisu nebo zákaznické podpory.*
- *Dobrou znalost práce s ERP a CRM systémy*
- *Pokročilou znalost MS Excel a práce s daty.*
- *Analytické myšlení a orientaci na výsledky.*
- *Praxi v oblasti zákaznických dat, CRM a administrativních procesů.*
- *Výborné komunikační a organizační schopnosti.*
- *Samostatnost, odpovědnost a schopnost řídit změny.*

Nabízíme

- *Odpovědnou manažerskou pozici s přímým vlivem na zákaznickou zkušenost.*
- *Možnost podílet se na rozvoji procesů a digitalizaci společnosti.*
- *Prostor pro vlastní iniciativu a realizaci změn.*
- *Stabilní zázemí silné společnosti.*
- *Odpovídající finanční ohodnocení a zaměstnanecké benefity.*

Klíčové kompetence

- *Leadership a rozvoj lidí*
- *Zákaznická orientace*
- *Analytické myšlení*
- *Procesní řízení*
- *CRM a data management*
- *Komunikační a prezentační dovednosti*
- *Projektové řízení*
- *Orientace na výsledky*