



MODE. WOHNEN. LEBEN.

Unser Familienunternehmen das Versandhaus BADER steht seit über 85 Jahren für Qualität und Kundenzufriedenheit. Damit das so bleibt, investieren wir in die Zukunft.

Wir suchen für unsere Zentrale in Pforzheim eine/n

## Leiter/in Trainings- und Qualitätsmanagement im Customer Service

Als des Leiter Trainings- und Qualitätsmanagement im Customer Service der BADER GmbH & Co. KG in Pforzheim, sind Sie in enger Zusammenarbeit mit der Bereichs- und Call Center Leitung für die qualitative Sicherung und den Ausbau der dargebotenen Serviceleistungen über alle Kontaktkanäle verantwortlich. Sowohl für unseren internen Call Center Einheiten, sowie für die unserer Partner. Sie streben mit all Ihrem Engagement danach, dass unsere Mitarbeiter und die Mitarbeiter unserer Dienstleister in jedem Kundenkontakt ein nachhaltig positives Bild unseres Hauses pflegen. Mit den Möglichkeiten und Herausforderungen im Customer Service durch den digitalen Wandel setzen Sie sich bereits intensiv auseinander. Ebenso sind Sie mit Vertriebskonzepten im Inbound vertraut.

### Wir bieten Ihnen:

- ▶ Spannende und herausfordernde Themen in einem angenehmen Arbeitsumfeld
- ▶ Gutes Betriebsklima das geprägt ist durch ein motiviertes kollegiales Team
- ▶ Individuelle und fachliche Entwicklungsmöglichkeiten
- ▶ Viele Gestaltungsmöglichkeiten in einem wachsenden Unternehmen.
- ▶ Ein sicherer Arbeitsplatz mit interessanten Sozialleistungen.

### Ihre Herausforderung:

- ▶ Eigenverantwortliche Konzeption und Durchführung von Trainings- und Qualitätssicherungsmaßnahmen
- ▶ Evaluierung von Qualitätskennzahlen und operatives Qualitätscontrolling
- ▶ Qualitative Entwicklung und Steuerung unser Call Center Dienstleister
- ▶ Zielorientierte Maßnahmenableitung und Prozessoptimierung
- ▶ Eigenverantwortliche Projektarbeit
- ▶ Mitwirkung bei der Weiterentwicklung der dargebotenen Serviceleistungen
- ▶ Mitwirkung bei der Implementierung künftiger Kontaktkanäle und Tools

### Ihr Profil:

- ▶ Langjährige Erfahrung im Call Center/Customer Service Umfeld und in der Call Center Telefonie
- ▶ Profunde Erfahrungen im Trainings- und Coaching Bereich (idealerweise abgeschlossene und zertifizierte Trainerausbildung z.B. BDVT, CDVCT oder ähnlich)
- ▶ Freude an der erfolgreichen (Weiter-) Entwicklung von Menschen und Prozessen
- ▶ Eigenständiges, gewissenhaftes und zuverlässiges Arbeiten, verbunden mit einer hohen Eigeninitiative und Selbstmotivation
- ▶ Hohe Reisebereitschaft, ca. 40-50% in der DACH Region
- ▶ Ausgezeichnete Kenntnisse in Standardanwendungen (z.B. MS PP)

### Werden Sie Teil eines motivierten und starken Teams!

Sollten wir Ihr Interesse geweckt haben, freuen wir uns über Ihre aussagekräftige Bewerbung, schriftlich oder per Mail mit den üblichen Unterlagen unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins an:

BRUNO BADER GmbH + Co. KG  
Bereichsleitung Personal  
Joachim Husl  
Maximilianstr. 48  
D-75172 Pforzheim

E-Mail: [karriere@bader.de](mailto:karriere@bader.de)

Für offene Punkte oder Fragen steht Ihnen Herr Wolfgang Hahn gerne unter +49 (0) 7231 303 498 zur Verfügung. Sofern nur ein Teil unserer Wünsche an die Erfahrungen des künftigen Stelleninhabers auf Sie zutrifft, Sie sich die Herausforderung jedoch inhaltlich zutrauen, freuen wir uns auch auf Ihre Bewerbung!