

## Spezifikation

### **Leiter Service & Support – Mitglied des Führungsteams (m/w), 100%**

---

#### **Das Unternehmen**

Unser Klient ist ein international führendes Unternehmen im Bereich Heiz- und Raumklima-Lösungen und sucht zur Verstärkung seines Teams eine erfahrene Führungspersönlichkeit. Mit über 75 Jahren Erfahrung und einer familiär geprägten Teamkultur bietet das Unternehmen umfassende Lösungen für verschiedene Energieträger und legt grossen Wert auf umweltfreundliche Technologien und nachhaltige Energieverwendung.

#### **Die Position**

Die Position des Leiters 'Service und Support' wird im Zuge einer Nachfolgeplanung extern besetzt. Der Rolleninhaber zeichnet sich verantwortlich für die Einhaltung und das profitable Wachstum des Service- und Support-Budgets und für die Sicherstellung eines einheitlichen Serviceprozesses. Die Definition des Dienstleistungsportfolios gehört ebenso zu seinen Aufgaben wie auch die Steigerung der Mitarbeiter- und der Kundenzufriedenheit. Er kann dabei auf die Unterstützung von 5 Direct Reports und rund 22 motivierten Mitarbeitenden in der zentralen Organisation zählen. Die gesamte Serviceorganisation umfasst rund 250 Mitarbeiter, die durch den Leiter 'Service und Support' fachlich und in Zusammenarbeit und Abstimmung mit dem regionalen Serviceleiter und den Regionenleitern geführt werden.

Der Arbeitsort ist in der Region Zürich.

#### **Hauptaufgaben:**

- Förderung des profitablen Wachstums des Servicebereichs in Zusammenarbeit mit den Regionenleitern, den regionalen Serviceleitern und dem Serviceleiter der Gruppe in Lichtenstein.
- Definition und Pflege eines marktgerechten Dienstleistungsportfolios für den Schweizer Markt.
- Sicherstellung einheitlicher Service-Prozesse (Disposition, Vertragsmanagement, Vertragsabwicklung, Ersatzteilwesen) und Qualitätskontrollen.
- Enge Kooperation mit der Gruppe und aktive Unterstützung der digitalen Transformation im Service.
- Leitung und Weiterentwicklung des Teams durch Einstellungsentscheidungen, Schulungen und gezieltes Coaching der Regionen zur Leistungssteigerung.
- Gesamtverantwortung für eine effiziente Aus- und Weiterbildungsstruktur im Service.

- Aufbau eines agilen und kundenorientierten Beschwerdemanagements.

### **Der ideale Kandidat (m/w)**

Der ideale Kandidat ist eine erfahrene Service-Führungspersönlichkeit, die bereits erfolgreich Ergebnisverantwortung getragen und Erfahrung in der Führung grosser Serviceorganisationen gesammelt hat, sowie eine solide technische Grundausbildung und eine betriebswirtschaftliche Zusatzausbildung (Bachelor/Master) vorweisen kann. Selbständigkeit und unternehmerisches Denken zeichnen ihn ebenso aus, wie eine strukturierte und lösungsorientierte Vorgehensweise. Er bringt ausgezeichnete Kommunikations- und Motivationsfähigkeiten mit, die es ihm ermöglichen, erfolgreich in einer Matrixorganisation als Teamplayer und Peer zu agieren. Der Kandidat sollte Freude an einem dynamischen Umfeld haben und bereit sein, neue Wege zu gehen, um die Zukunft aktiv, digital und innovativ mitzugestalten.

### Fachliche Anforderungen und Kompetenzen:

- Fundierte technische Ausbildung und betriebswirtschaftliches Know-how
- Erfahrung in der Führung grosser Serviceorganisationen
- Sehr gute MS-Office-Kenntnisse und Erfahrung mit ERP-Systemen, vorzugsweise SAP.
- Sehr gutes Deutsch, Französisch oder Italienisch von Vorteil, um auf allen Hierarchieebenen effektiv zu kommunizieren.
- Fähigkeit zur eigenverantwortlichen Kontrolle im Tätigkeitsbereich und zur strukturierten Berichterstattung an die Geschäftsleitung sowie im Führungsteam.
- Verantwortung für Personal und Budget im Bereich Service Support sowie Entscheidungsbefugnis bei der Gestaltung von Service- und Ausbildungsprozessen.

### Persönlichkeit und Führungsstil:

- Gewinnende, empathische und teamorientierte Führungspersönlichkeit, die auf Respekt, Klarheit und Erfahrung aufbaut und eine gesunde Feedback- und Lernkultur pflegt.
- Hohe Dienstleistungsorientierung, Ausdauer und Bereitschaft für hohes Engagement in einem vielseitigen, dynamischen Umfeld.
- Offen für Veränderung, mit einem innovativen, strukturierten und lösungsorientierten Ansatz, der den Status quo hinterfragt und zur kontinuierlichen Optimierung beiträgt.
- Konsequente operative Umsetzung gemeinsam vereinbarter Ziele und die Fähigkeit, Prioritäten klar zu setzen und zu verfolgen.
- Überzeugendes, umgängliches und stufenadäquates Auftreten gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen.

Wenn Sie sich angesprochen fühlen und über die beschriebenen Qualifikationen verfügen, dann freuen wir uns auf Ihr vollständiges Bewerbungsdossier in deutscher Sprache an [info@hitchman.ch](mailto:info@hitchman.ch). Ihr Ansprechpartner ist Arnold Marty.

Roy C. Hitchman AG, Bellerivestrasse 3, 8008 Zürich, Telefon 043 499 12 50.

MAN 11.2024