

# Kundendienstleister Mehrspindler (w/m)

## Einführung

Ihre Aufgabe ist es, alle Aktivitäten unserer Kundendienstabteilung für Mehrspindler zu planen, anzuleiten und zu kontrollieren und die Zufriedenheit unserer Kunden durch Dienstleistungen sicherzustellen, die ganz auf ihren Bedarf abgestimmt sind.

## Ihr Verantwortungsbereich

- Leitung eines Servicetechnikerteams, das auf die von der Gruppe hergestellten Werkzeugmaschinen spezialisiert ist, und eines Verwaltungsteams
- Leitung eines Technikerteams, das für die Störungsbeseitigung und Revision der Mehrspindelmaschinen zuständig ist und Sicherstellung, dass die Aufgaben innerhalb der vereinbarten Fristen erledigt werden
- Festlegung der Arbeitszeiten, Umsetzung der allgemeinen Richtlinien für die Kundenbetreuung und der internen Firmenpolitik
- Kontrolle der Servicequalität der Techniker im Kontakt mit den Kunden (Reaktivität, Zuverlässigkeit, Vertrauen schaffend, Empathie und andere fassbare Elemente)
- Leitung der Abteilung als Profitcenter und Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Abrechnung der Kundendienstleistungen in der Schweiz
- Organisation, Überwachung, Koordinierung und Kontrolle der Reisen der Kundendiensttechniker und der Verwaltungsmitarbeiter entsprechend den Anweisungen der Abteilung Kundenbetreuung
- Kontrolle der Arbeitsberichte, der Serviceberichte, der Reisen, der Ersatzteilbestellungen für die Servicetechniker in der Schweiz
- Pflege direkter Kundenkontakte mit regelmäßigen Besuchen
- Genehmigung der Erstattung von Reisekosten und Zahlung von Prämien an Servicetechniker
- Planung von technischen Schulungsprogrammen für die Mitarbeiter
- Aufstellung eines Budgets für den Betrieb der Abteilung
- Lieferung von Berichten und technischen Analysen über verkaufte Maschinen an die Geschäftsleitung
- Werbung für vorbeugende Wartungsprogramme bei den Kunden und Sicherstellung ihrer korrekten Abwicklung
- Teilnahme an abteilungsübergreifenden Koordinationsbesprechungen, Verbesserungsvorschläge zu unseren Maschinen und Bericht über technische Probleme im Rahmen des Kundendienstes für die Maschinen
- Leitung von ca. 10 Mitarbeitenden
- Kontrolle, ob die Sicherheitsvorschriften von den Mitarbeitenden am Arbeitsplatz und bei ihren Reisen zu Kunden beachtet werden
- Erweiterung der eigenen Kompetenzen und derer der Mitarbeitenden durch Förderung einer ständigen Weiterbildung und der Vielseitigkeit
- Führungskraft und Fähigkeit, seine Mitarbeitenden zu ermutigen und zu motivieren

## Ihr Profil

- Technisches Studium an einer FH oder vergleichbar
- Mehrere Jahre Erfahrung im industriellen Bereich und in der Kundenbetreuung, idealerweise auf Ebene eines "weltweiten Geschäftssitzes"
- Erfahrung in der Leitung von Teams
- Dynamisch, teamorientiert, vorausschauend und kreativ
- Ergebnisorientiert und sehr gutes Kommunikationsvermögen
- Beherrschung der französischen, deutschen (Schweizerdeutsch ist von Vorteil) und englischen Sprache
- Beherrschung des SAP-Systems ist ein Vorteil

## Kontakt

Bitte senden Sie Ihre Bewerbung an

*TORNOS SA*  
*Ressources humaines*  
*Rue Industrielle 111*  
*CH-2740 Moutier Switzerland*  
*Tel.: +41 (0)32 494-4444*  
*Fax: +41 (0)32 494-4903*  
*E-mai : [bergere.t@tornos.com](mailto:bergere.t@tornos.com)*  
[www.tornos.com](http://www.tornos.com)