

Kurz-Profil:

- Senior Service Leader mit 25 Jahren Kundenservice-Erfahrung und 20 Jahren Führungserfahrung in technisch und kaufmännisch geprägten Serviceorganisationen
- Führung von bis zu 80 Mitarbeitenden sowie regionale und nationale Gesamtverantwortung für After-Sales-Service, Prozessmanagement und operative Servicequalität
- Nachweisbare Wirkung durch Prozessoptimierung, KPI-Steuerung, Digitalisierung und Effizienzprogramme; u. a. Kostensenkung über 10% und Effizienzsteigerung über 20% im Servicebereich
- Managementprofil mit direkter Geschäftsführungsnähe, Budgetverantwortung, bereichsübergreifender Steuerung und klarer Umsetzungsstärke
- Führungsstil: verbindlich, analytisch, wertschätzend und transformationsorientiert – klassisch wie agil einsetzbar



MS-Office Kenntnisse



*Zusammenkunft ist ein Anfang.
Zusammenhalt ist ein Fortschritt.
Zusammenarbeit ist der Erfolg.*

(Henry Ford)



Okt. 2023 – Nov. 2024

Leitung Service Region Nord

PHARMATECHNIK GmbH & Co. KG | in Porta Westfalica
(Betriebsbedingtes Ausscheiden wegen Zusammenlegung zweier Regionen)

Management-Resume: Regionale Gesamtverantwortung für 55 Mitarbeitende an zwei Standorten; Prozessstandardisierung mit über 10% Kostensenkung in den ersten drei Monaten und über 20% Effizienzsteigerung im Servicebereich Neukunden-Einrichtung.

— [Details anzeigen](#) —



Jul. 2022 – Mrz. 2023

Leitung Service Process Management & Supply Chain Administration

Melitta Europa GmbH & Co. KG | in Minden
(Befristete Anstellung als Elternzeitvertretung)

Management-Resume: Steuerung von Supply Chain Administration und Process Management mit Fokus auf Digitalisierung, Demand Planning, Transparenz, Warenverfügbarkeit und bereichsübergreifende Prozessverbesserung.

— [Details anzeigen](#) —



Sep. 2018 – Mrz. 2021

Director Customer Service / Leiter Kundendienst (After Sales Service)

Prophete GmbH & Co. KG | in Rheda-Wiedenbrück
(Betriebsbedingtes Ausscheiden wegen bevorstehender Corona-Insolvenz)

Management-Resume: Gesamtverantwortung für den After-Sales-Service mit bis zu 80 Mitarbeitenden; Digitalisierung von Servicewissen mit massiver Steigerung der Erstlösungsquote und Reduzierung der Außendiensteeinsätze um mehr als 50%.

— [Details anzeigen](#) —



Dez. 2015 – Aug. 2018

Abteilungsleiter Kundenservice

Mittwald CM Service GmbH & Co. KG | in Espelkamp

Management-Resume: Verantwortung für bis zu 50 Mitarbeitende im Kundenservice; Weiterentwicklung von Servicequalität, Kundenzufriedenheit, agiler Zusammenarbeit, Serviceportal und interner Kommunikation.

— [Details anzeigen](#) —



2013

Aug. 2013 – Nov. 2015

Teamleiter Kundencenter (stellv. Leitung Kundencenter)

adp Merkur Service (Gauselmann Gruppe) | in Lübbecke

— [Details anzeigen](#) —



2000

Sep. 2000 – Jul. 2013

Teamleitung / Supervisor Kundenbetreuung | WFM | QS

EWE TEL GmbH (bis 2008: Teleos GmbH & Co. KG) | in Herford / Oldenburg

— [Details anzeigen](#) —



1982

Aug. 1982 – Aug. 2000

Weitere berufliche Erfahrungen, Praktika, Ausbildung und schul. Werdegang

Abschluss: Realschulabschluss mit Q-Vermerk
(Sekundarstufe I – Fachoberschulreife)

in Minden / Porta Westfalica

— [Details anzeigen](#) —



Software-Skills/Kenntnisse (Vorschau)

ERP/CRM: Microsoft, Salesforce, SAP, Infor

Office: MS-Office 365 (Excel Fortgeschritten), Copilot

Code/Design: JSON, VBA, HTML, WordPress

Weitere: InVision, GFOS, Qlik, Jet-Reports, LVS

— [Details anzeigen](#) —