



Sascha Knight

empathische Führungskraft

Wohnort

32427 Minden

Geburtsdatum / Ort

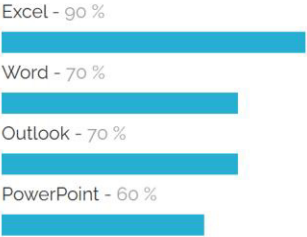
11.05.1976 / Bünde

 sascha.knight.nrw

FÄHIGKEITEN / EIGENSCHAFTEN

- Strategie & Steuerung
 - Strategische Planung & Umsetzung
 - Performance Management
 - KPI-Analyse
 - Unternehmensstruktur
 - Controlling & Budgetsteuerung
 - Unternehmerisches Denken
- Führung & Management
 - Gesamtverantwortung
 - Teamführung & Mitarbeiterentwicklung
 - Coaching & Feedback
 - Konfliktmanagement
 - Projektverantwortung
- Prozesse & Transformation
 - Prozessmanagement
 - Prozessoptimierung
 - Prozessautomatisierung
 - Lean Management
 - KVP & Effizienzsteigerung
 - Change-Management
- Operative Steuerung & Planung
 - Operative Planung & Steuerung
 - Personaleinsatzplanung
 - Organisationsmanagement
 - Tourenplanung
- Stakeholder & Kommunikation
 - Stakeholdermanagement
 - Schnittstellenmanagement
 - Partnermanagement
 - Kommunikationsstärke
 - Kundenorientierung
- Qualität & Standards
 - Qualitätssicherung
 - Servicequalität
 - Qualitätsbewusstsein
 - Arbeitssicherheit

MS-OFFICE KENNTNISSE



SOFTWARE-SKILLS

- ERP / CRM:
 - Microsoft Dynamics (Navision)
 - Salesforce
 - Lightning (Workflows | Data Loader | KPI | Dashboards)
 - SAP / IS-U | Infor
- Office:
 - MS-Office 365 | Excel (Fortgeschritten) | Power Query | VBA | Copilot
- Code/Design:
 - JSON | VBA | PowerShell | HTML | WordPress
- Weitere:
 - InVision | Softgarden | SAP Crystal Reports | Business Objects | ATOSS | GFOS | JetReports | LVS

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 >10% und Effizienzsteigerung >20% sowie massive Steigerung der Erstlösungsquote und Reduzierung der Außendienstesätze
- Managementprofil mit direkter Geschäftsführungsnähe, Budgetverantwortung, bereichsübergreifender Steuerung und klarer Umsetzungsstärke
- Führungsstil: verbindlich, analytisch, wertschätzend und transformationsorientiert – klassisch wie agil einsetzbar

Tätigkeitsbereiche

- Leitung / Leiter | Abteilungsleitung | Bereichsleitung | Teamleitung
- Kundenservice | Customer Service | Kundenbetreuung | Kundendienst | After Sales Service | Sales Administration
- Kundenbindung | Kundenzufriedenheit | Kundenbefragungen
- Controlling | Verwaltung | Administration | Supply Chain | Qualitätssicherung | Gebäudemanagement | Fuhrpark

Beruflicher und schulischer Werdegang

MEINE BERUFLICHEN STATIONEN - Details öffnen -

Okt. 2023 - Nov. 2024 - Leitung Service | Region Nord

PHARMATECHNIK GmbH & Co. KG (Rehwinkel 14, 32457 Porta Westfalica)

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

Jul. 2022 - Mrz. 2023 - Leitung Service Process Management & Supply Chain Administration

Melitta Europa GmbH & Co. KG (Melittastraße 44, 32425 Minden)

Management-Resume:

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

Sep. 2018 - Mrz. 2021 - Director Customer Service / Leiter Kundendienst (After Sales Service)

Prophete GmbH & Co. KG (Lindenstraße 50, 33378 Rheda-Wiedenbrück)

Management-Resume:

- Gesamtverantwortung für den After-Sales-Service mit bis zu 80 Mitarbeitenden | Digitalisierung von Servicewissen mit massiver Steigerung der Erstlösungsquote und Reduzierung der Außendienstesätze um mehr als 50%

Dez. 2015 - Aug. 2018 - Abteilungsleiter Kundenservice

Mittwald CM Service GmbH & Co. KG (Königsberger Str. 4 - 6, 32339 Espelkamp)

Management-Resume:

- Verantwortung für bis zu 50 Mitarbeitende im Kundenservice | Weiterentwicklung von Servicequalität, Kundenzufriedenheit, agiler Zusammenarbeit, Serviceportal und interner Kommunikation

Aug. 2013 - Nov. 2015 - Teamleiter Kundencenter (stellv. Leitung Kundencenter)

adp Merkur Service (Gauselmann Gruppe) (Paul-Gauselmann-Straße 1, 32312 Lübbecke)

Sep. 2000 - Jul. 2013 - Teamleitung / Supervisor Kundenbetreuung | WFM | QS

EWE TEL GmbH (bis 2008: Teleos GmbH & Co. KG) (Goebenstraße 3-7, 32052 Herford)

Jan. 1995 - Aug. 2000 - Weitere berufliche Erfahrungen

Frühere berufliche Erfahrungen in Produktion, Beratung und Handwerk - Details auf Anfrage

BERUFLICHE WEITERBILDUNGEN

Aug. 2024 - Aug. 2024 - Excel: Probleme lösen mit ChatGPT (LinkedIn)

Nov. 2023 - Nov. 2023 - Typengerechte Kommunikation (Inhouse)

Sep. 2018 - Mrz. 2019 - Gustav Käser Training – Management (Gustav Käser)

Jun. 2016 - Jun. 2016 - Strategieumsetzung & Change Management (OSB - International Systemic Consulting)

Nov. 2014 - Okt. 2015 - Führungskräfteprogramm (dimension21 GmbH)

Jan. 2012 - Jan. 2012 - SAP Crystal Reports XI/2008: Level I – II (Windhoff Software Services)

Sep. 2011 - Sep. 2011 - Microsoft Excel 2007 (New Horizons)

Mrz. 2010 - Mrz. 2010 - Microsoft Office 2007 (New Horizons)

BERUFS- / SCHULAUSBILDUNG

Berufsausbildung

Aug. 1992 - Dez. 1994 - Ausbildung zum Zweiradmechaniker - Fahrradtechnik Oskar Weber (Minden)

Schulsausbildung

Aug. 1982 - Jun. 1992 - Abschluss: Realschulabschluss mit Q-Vermerk (Sekundarstufe I – Fachoberschulreife) (Minden)

 **SPRACHE: DEUTSCH – C2**

Muttersprache

 **SPRACHE: ENGLISCH – B2**

gute Mittelstufe (privat fließend – nicht verhandlungssicher)

 **FÜHRERSCHIENE**

A | A1 | B | BE | C1 | C1E |

 **verhandlungsbereit**

 **sofort verfügbar**