



Carglass® ist weltweit und in der Schweiz Marktführer im Bereich der Reparatur und des Austauschs von Autoglas sowie der Kalibrierung von Fahrerassistenzsystemen. Wir machen den Unterschied für unsere Kunden, die Hilfe bei der Reparatur ihres Fahrzeugs benötigen, entweder in einer unserer 29 Servicestellen oder dank unserer über 50 mobilen Serviceeinheiten beim Kunden zu Hause. Carglass® wurde von „Great Place to Work“ als „Bester Arbeitgeber“ ausgezeichnet und verfügt über ein nach ISO 9001:2015 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem.

Zur Verstärkung unseres Customer Care Centers im Hauptsitz (Signy/Nyon) suchen wir eine engagierte und erfahrene Führungspersönlichkeit, die unsere Servicequalität, Effizienz und Kundenzufriedenheit nachhaltig weiterentwickelt.

Customer Care Manager (m/w) zu 100%

Ihre Verantwortlichkeiten im Detail

Operative Führung & Teamleitung

- Leitung, Motivation und Weiterentwicklung des gesamten CCC-Teams (Teamleiter, Spezialisten, Agenten)
- Verantwortung für die Einsatz- und Ressourcenplanung
- Unterstützung der Teamleiter bei Schichtplanung und Kapazitätsmanagement

Leistungs- & Qualitätsmanagement

- Überwachung und Analyse relevanter Kennzahlen (z. B. Abandon Rate, Appointment Rate, Average Handling Time, Kundenzufriedenheit)
- Ableitung und Umsetzung von Massnahmen zur Steigerung von Servicequalität und Produktivität
- Sicherstellung und Weiterentwicklung von Qualitätsstandards sowie Feedbackprozessen

Prozessmanagement & Customer Journey

- Identifikation von Optimierungspotenzialen entlang der Customer Journey
- Einführung neuer sowie Optimierung bestehender Prozesse, Skripte, Tools und Workflows
- Enge Zusammenarbeit mit internen Schnittstellen (Operations, IT, HR)

Strategische Planung & Reporting

- Erstellung und Präsentation regelmässiger Performance-Reports
- Mitgestaltung der technologischen Weiterentwicklung des CCC
- Budgetplanung, Kostenkontrolle und Ressourcenmanagement

Kunden- & Stakeholdermanagement

- Sicherstellung eines exzellenten Kundenerlebnisses über alle Kontaktkanäle
- Eskalationsmanagement und Bearbeitung komplexer Kundenanliegen
- Austausch und Abstimmung mit internen und externen Stakeholdern

Ihr Profil

Essenziell

- Kaufmännische Grundausbildung oder höherer Abschluss
- Mehrjährige Führungserfahrung im Dienstleistungs- oder Retailbereich
- Erfahrung in strategischer Planung, Budgetierung und Forecasting
- Führungserfahrung im Verkauf oder Kundenservice
- Sehr gute Kenntnisse in ERP/CRM-Systemen
- Flüssende Deutsch-, Französisch- und Englischkenntnisse
- Sicherer Umgang mit MS Office und Contact-Center-Software
- Strukturierte, analytische und unternehmerische Denkweise
- Hohe Dienstleistungsorientierung und ausgeprägte Führungskompetenz

Wünschenswert

- Hochschulabschluss in Betriebswirtschaft
- Erfahrung in Projektmanagement, Digitalisierung oder Transformation
- Kenntnisse in Microsoft NAV
- Italienischkenntnisse
- Erfahrung im Change Management
- Führungserfahrung eines grossen Teams auf Länderebene

Wir bieten Ihnen: eine sehr interessante Tätigkeit in einem professionellen und motivierten Team, ein attraktives Gehalt und Sozialleistungen sowie einen angenehmen Arbeitsplatz in einem Unternehmen, für das überdurchschnittliche Leistungen oberste Priorität haben. Wir bieten außerdem die Möglichkeit, zwei Tage pro Woche im Homeoffice zu arbeiten.

Wenn Sie sich in unserem Profil wiedererkennen und an einer neuen spannenden Herausforderung interessiert sind, senden Sie uns Ihre vollständige Bewerbung an job@carglass.ch. Bei Fragen zu dieser Stelle wenden Sie sich bitte an Géraldine Boillat unter geraldine.boillat@carglass.ch

Carglass Suisse S.A.
Human Resources
Rue des Fléchères 7A
1274 Signy-Centre

