

SPEZIFIKATION

DIRECTOR SERVICE ASIA (M/W)

DAS UNTERNEHMEN

Eine traditionsreiche, renommierte Unternehmensgruppe in Familienbesitz in verschiedenen Rechtsformen, von der börsennotierten Aktiengesellschaft bis zur GmbH & Co. KG. Die Unternehmensgruppe hat ihren Sitz in der Umgebung einer attraktiven süddeutschen Universitätsstadt mit guter Infrastruktur und Verkehrsanbindungen. Operativ befassen sich die Unternehmen mit der Entwicklung und Herstellung von hochtechnologischen Produktionsanlagen für die Photovoltaik, Mikroelektronik, Polysilizium und Reinraumtechnologie. Sie sind auf internationalen Märkten aktiv, insbesondere in Asien, Europa und USA, mit eigenen Vertriebsgesellschaften in verschiedenen Ländern und industriellen Ballungsräumen.

Die Unternehmensgruppe ist in den letzten Jahren bei guter Finanz- und Ertragsstärke sehr stark gewachsen und erzielte 2009 ein Umsatzvolumen von mehr als 500 Mio. € mit über 1500 Mitarbeitern. Der Erfolg des Unternehmens wird getragen durch außergewöhnliche Innovationskraft, hohe Produktqualität, die Fähigkeit auf Kundenanforderungen einzugehen sowie schnelle, flexible, den Kundenanforderungen entsprechende Lösungen zu generieren. Die Philosophie des Unternehmens ist es, Technologie- oder Kostenführerschaft im jeweiligen Produktsegment zu erlangen. Ziel ist es, sich zukünftig noch stärker auf spezielle Marktsegmente und Technologien zu fokussieren und somit das erfolgreiche und profitable Wachstum weiter zu führen.

Im Zuge des weiteren geplanten Wachstums der Unternehmensgruppe soll die Position Director Service Asia (m/w) von extern neu besetzt werden.

DIE POSITION

Positionsbezeichnung:

Director Service Asia (m/w)

Organisatorische Einordnung:

Der Stelleninhaber berichtet direkt an den Vice President Service.

Zielsetzung und Hauptverantwortung der Position:

Der Director Service Asia (m/w) verantwortet die Umsetzung des dezentralen Service-Konzepts für die Region Asia und steuert die nationalen Service-Niederlassungen in seiner Region. Er entwickelt Strategien und Konzepte zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit und Qualität.

Durch die Führung und Weiterentwicklung der nationalen Niederlassungen garantiert er eine einheitliche Professionalität, Effizienz und Zuverlässigkeit, verbunden mit entsprechender Schnelligkeit und Transparenz, ohne jedoch den Bezug zu dem landes- und kulturbedingten Kundenverhalten zu verlieren. Er entwickelt zudem modulare Service-Plattformen, um bei Bedarf kurzfristig neue nationale Niederlassungen aufbauen zu können. Darüber hinaus ist er zuständig für den weiteren Ausbau der nationalen Teams vor Ort und die Entwicklung, Umsetzung und Überwachung umfassender, zertifizierter Trainingsprogramme für Mitarbeiter und Kunden sowie die Erstellung von Anleitungen und Dokumentationen.

Der Stelleninhaber stellt eine volle Serviceabdeckung (Installation, Garantie, Wartung, Reparatur, Ersatzteile, Umbauten, Prozess-Support) in seiner Region sicher. Er fungiert als Schnittstelle zwischen Kunden, Lieferanten und der eigenen Firma und bildet zudem die oberste Eskalationsstelle bei Problemen bei den Kunden. Im Rahmen seiner

Ising International Consulting

PARTNERS IN EXECUTIVE SEARCH

Tätigkeit ist er zudem verantwortlich, dass alle Serviceprojekte im Zeit- und Budgetrahmen bleiben.

Der Stelleninhaber stellt durch den Aufbau und die Einführung einer entsprechenden Hotline sicher, dass eingehende Anfragen und Serviceanforderungen aufgenommen, gebündelt, dokumentiert und nach Weiterleitung an die entsprechende Stelle zur Zufriedenheit des Kunden abgewickelt werden. Des Weiteren ist er zuständig für die Erfassung und das Sammeln, Bearbeiten und Weiterleiten aller relevanten Daten und den Aufbau einer entsprechenden Service-Datenbank sowie die Überwachung und Einhaltung entsprechender KPIs.

Aufgrund seiner Erfahrung unterstützt er die Bereiche Marketing und Sales und hilft bei der Entwicklung von Serviceprodukten, um die gesteckten Sales- und Serviceziele zu erreichen.

Eintrittstermin:

Bald möglichst

Dotierung und Ausstattung der Position:

Der Dotierungsrahmen ist so, dass erstklassige und erfahrene Kandidaten motiviert werden können.

QUALIFIKATIONSANFORDERUNGEN

Ausbildung:

Technisches Hochschulstudium (Elektrotechnik, Maschinenbau, Wirtschaftsingenieur, etc.)

Fachliche Qualifikationsmerkmale:

Ideale Kandidaten haben nach dem Studium ihren beruflichen Werdegang in einem erfolgreichen, modern geführten Unternehmen genommen. Sie verfügen über mindestens 10 Jahre Erfahrung im Bereich Service, kennen die Besonderheiten des asiatischen Marktes und haben tiefe Kenntnisse in der Bereitstellung von anspruchsvollen technischen Dienstleistungen idealerweise in der Halbleiter- / Photovoltaikindustrie oder in verwandten Industrien gesammelt. Erfahrung beim Aufbau internationaler Serviceorganisationen verbunden mit Führungserfahrung sowie Fingerspitzengefühl und diplomatisches Geschick bei der Lösung von Konflikten runden das Profil ab.

Persönliche Qualifikationsmerkmale:

Eine erfahrene, dynamische Persönlichkeit mit unternehmerischer Prägung, Stand- und Durchsetzungsvermögen, mit sichtbarer fachlicher und persönlicher Autorität. Kontaktstärke, Verhandlungsfähigkeit und Flexibilität auf internationaler Ebene, mit der Fähigkeit, auch in Eskalationsfällen über alle Hierarchiestufen gewandt und nicht nachgiebig, aber mit dem nötigen diplomatischen Geschick zu kommunizieren.

Eine flexible und belastbare Persönlichkeit, aktiv und vorausschauend, in der Lage zu integrieren, zu motivieren und zu führen, ebenso wie neue Strukturen zu entwickeln, aufzubauen und erfolgreich umzusetzen. Die Bereitschaft zu reisen wird vorausgesetzt.

Ising International Consulting

PARTNERS IN EXECUTIVE SEARCH

Zusammengefasst eine allseits akzeptierte Persönlichkeit, strukturiert, erfahren im Aufbau und der Steuerung von globalen Services, mit hoher Effizienz in der Umsetzung von Projekten und hoher Kompetenz in Führung, Integration und Motivation von internationalen Teams.

Sprachkenntnisse

Verhandlungssichere englische und deutsche Sprachkenntnisse sind unerlässlich. Mandarinkenntnisse sind wünschenswert.

Zusammenfassung:

Einem international erfahrenen Service Manager mit Flexibilität, Durchsetzungsvermögen und Umsetzungsstärke wird in einem dynamischen Unternehmen eine interessante Führungsposition geboten, mit der Möglichkeit seine gesammelten Kenntnisse und Erfahrungen einzubringen und umzusetzen.