

Spezielles Fachwissen und Erfolge in den folgenden Bereichen:

General Management

- Geschäftsführer mit Konzern- und Mittelstandserfahrung mit Umsatzverantwortung für 20 Mio. €
- Fachliche und disziplinarische Führungsverantwortung für bis zu 600 Mitarbeitern an 2 Standorten
- Verantwortung für Finanzcontrolling, HR, Produktmanagement und -entwicklung, Qualitätsmanagement, Lufthansa Miles & More Portfoliomanagement sowie Leitung der Unternehmensstandorte Passau und Frankfurt
- Erfolgreiches Wachstums- und Turnaround-Management, Optimieren wesentlicher Abläufe und Prozesse, Sicherstellen nachhaltiger Profitabilität
- Umfassende Erfahrung im Aufbau, Umstrukturierung und Entwicklung von nachhaltigen Kundenbindungsprogrammen inklusive zugehöriger Prozesse, Prozessstrukturen und ergänzender Produktleistungen
- Strategische Ausrichtung und Steuerung von kundenspezifischen Dienstleistungsportfolios und Servicecentern
- Fundierte Kenntnisse in Kreditkartensystemen und Kundenservice-Infrastruktur

Besondere Erfolge

- Turnaround des Finanz-Service Dienstleisters CommuniGate von minus 10% Marge in die Gewinnzone innerhalb von 18 Monaten
- Reduzierung der Servicecenter-Kosten um bis zu 25% durch Standortverlagerung
- Straffen und Anpassen der Organisationsstruktur mit Einsparungen Personal-kosten von 600k € bei Einhalten des Servicequalitätslevels
- Entwicklung des Unternehmens zu einem führenden Servicecenter für Kundenanfragen rund um das Thema Kreditkarten mit einem Marktanteil von ca. 35%

Business Development

- Key Account Management
- Kundenakquisition/Ausschreibungsmanagement, Kooperations- und Verhandlungsmanagement
- Initiieren und Durchsetzen von Prozessinnovationen zur Steigerung von Effizienz und Qualität im Kundenmanagement
- Initiieren und Weiterentwickeln bestehender und neuer Produktportfolios

Besondere Erfolge

- Erschließung/Aufbau eines neuen, vollständig funktionsfähigen, einsatzbereiten und geschulten Servicecenters mit 30 neuen

Mitarbeitern innerhalb von
3 Monaten „auf der grünen Wiese“ und Weiterentwicklung auf 200
Mitarbeiter

- Akquisition von rund 6 Großkunden (z.B. AirPlus, Mercedes Card, Sparkasse, DKB AG, KfW) sowie einer Vielzahl Projektkunden

Organisation und Prozesse

- Festlegen und nachhaltiges Einhalten von Service Level Agreements
- Strukturen, Prozesse, Zuständigkeiten, Organisation und Vergütungsmodelle definiert für das Gesamtunternehmen

Besondere Erfolge

- Launch und Aufbau der Lufthansa Miles & More Kreditkarte zur größten Community mit 600k Kreditkarten mit rund 25k € Jahresumsatz pro Karte (Vergleich: Marktdurchschnitt sind 12k € Umsatz bei Kreditkarten)
- Hoher Innovationsgrad der Digitalisierung im Rahmen der qualitätsvollen und gleichzeitig effizienten Mensch zu Mensch Services versus Mensch zu Maschine Services durch Back Office Digitalisierung

Personalführung

- Zusammenstellung, Aufbau und Reorganisation von multikulturellen Teams
- Auswahl, Einstellung und Weiterentwicklung von Mitarbeitern unterschiedlicher Hierarchieebenen und Aufgabengebiete
- Initiierung und Leitung von Personal-, Führungskräfte- und Organisationsentwicklungsprojekten
- Zusammenarbeit mit Betriebsrat an allen Standorten
- Restrukturierung von Managementteams und zweistellige Entlassungen

Besondere Erfolge

- Aufbau, Schulung und Integration eines Kundenservice-Team mit 200 neuen Mitarbeitern innerhalb von 9 Monaten für die Betreuung von 6 Mio. Bankkunden aus 300 Sparkassen mit unterschiedlichen Produktangeboten und einer 90% Kundenzufriedenheit und Auftraggeberzufriedenheit ab Start
- Zusammenstellung, Aufbau und Reorganisation multikultureller Teams
- Auswahl, Einstellung und Weiterentwicklung von Mitarbeitern unterschiedlicher Hierarchieebenen und Aufgabengebiete
- Definieren und Umsetzung von Personal-, Führungskräfte- und Organisationsentwicklungsprojekten