



## Spezialist/in KEP, Ersatzteilbeschaffung oder Transportmanagement als

# European Service Quality Manager - KEP (m/w)

TNT Innight ist das führende Distributionsnetzwerk für den Transport und die Lieferung von Ersatzteilen und zeitkritischen Gütern in der Nacht. Ob Automotive, High Tech, Life Science, Agriculture – Kunden aus unterschiedlichsten Branchen bauen auf unseren professionellen und flächendeckenden Service in Deutschland und in 26 europäischen Ländern. Kundenzufriedenheit ist oberstes Gebot. Sie sehen das genauso? Dann übernehmen Sie eine europäische Schlüsselfunktion im Service-Quality-Management für unsere Key-Accounts.

### Ihre Aufgaben:

Im Geschäft mit internationalen Key Accounts liegen unsere Herausforderungen zum einen in der Sicherstellung einer gleichbleibend hohen Servicequalität – natürlich optimal auf individuelle Kundenbedürfnisse ausgerichtet. Zum anderen gilt es in allen Landesorganisationen der TNT Innight Group einheitliche Servicestandards und Prozesse für diese Kundengruppe zu gewährleisten. Hier kommen Sie ins Spiel! Sie pflegen beste Kontakte zu allen Ansprechpartnern in den Landesgesellschaften der Kunden und sind nach innen die zentrale Schnittstelle, bei der alle kundenrelevanten Informationen zusammenlaufen. Kurz, Sie haben den Komplettüberblick, erkennen Handlungsbedarf, initiieren Optimierungsmaßnahmen und steuern die Umsetzung von Kundenbedürfnissen in den Landesorganisationen. Natürlich in enger Zusammenarbeit mit den Kollegen/-innen aus Vertrieb und Operations vor Ort.

Ihr Ansatz, Probleme gar nicht erst entstehen lassen! Und wenn es doch welche gibt – wie z. B. das plötzliche Ansteigen von Irrläufern oder Beschädigungen am Versandgut – schnellstmöglich eine Lösung finden. Das nehmen Sie bevorzugt selbst in die Hand. Es gilt Schwachstellen in der Prozesskette aufzuspüren und wenn das Problem auf Kundenseite liegt, gemeinsam mit ihm eine praktikable Lösung zu entwickeln. Durch den Aufbau eines standardisierten Performance- und Qualitätsreportings gelingt es Ihnen immer früher potenzielle Schwachstellen zu erkennen. Dann werden Sie (pro-)aktiv, im Idealfall längst bevor der Kunde reklamiert. Durch die kontinuierliche Optimierung unserer Servicequalität leisten Sie nicht nur einen wesentlichen Beitrag zur Bindung vorhandener Kunden, sondern verschaffen uns auch einen strategischen Wettbewerbsvorsprung bei der Gewinnung neuer Key-Accounts, die Sie dann bereits in der Implementierungsphase professionell betreuen.

### Ihr Profil:

So vielfältig wie die Talente und Erfahrungen, die Sie mitbringen sollten, können auch die Branchen sein, in denen Sie diese erworben haben. Im Idealfall natürlich in der KEP-Branche oder der Ersatzteilbeschaffung in der Automobilbranche. Aber auch, wenn Sie heute in einem international operierenden Unternehmen der Logistik-/Transport-Branche zu Hause sind, können Sie zu uns passen. Wichtig ist uns, dass Sie Transportprozesse, -risiken und Qualitätsthemen aus dem operativen Tagesgeschäft kennen. Erfahrung mit länderübergreifenden Vertriebs-, Service- und CRM-Prozessen ist ebenfalls gefragt. Als echter „Problemlöser“ sind Sie stark in der Analyse, sicher in der Entwicklung auch komplexer Lösungskonzepte und nachdrücklich in der Steuerung der Umsetzung. Dazu stark in Kommunikation, Koordination und Kooperation – mit Kunden und mit internen Partnern? Das alles sicher auf Deutsch und auf Englisch? Perfekt!

Es erwarten Sie ein kollegiales Team, eine offene Arbeitsatmosphäre, kurze Entscheidungswege und eine attraktive Vergütung. Hört sich gut an? Dann senden Sie uns bitte Ihre aussagefähige Bewerbung mit Angabe Ihres Gehaltswunsches und des möglichen Eintrittstermins – vorzugsweise per E-Mail (max. 3 MB und 2 Dateianhänge).

**Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung an**

**TNT Innight GmbH & Co. KG**

Yvonne Ernst  
Besselstraße 12  
68219 Mannheim

**Oder per E-Mail an**

**bewerbung@tntinnight.de**