

Customer Success and After Sales Manager

Til nyoprettet stilling hos Power Stow A/S søger vi en dygtig og engageret Customer Success and After Sales Manager til vores team. Du vil få ansvaret for, at sikre vores kunders fulde tilfredshed og levere enestående serviceoplevelser gennem hele deres rejse med vores produkter og løsninger – vores fokus er tillid og langvarige relationer. Vil du med på vores vækstrejse, og sætte dit footprint på udviklingen af vores service og after sales? Kan du sætte fokus på de rigtige udviklingstiltag, skabe dynamik og drive gennem dit ledelsesfokus? Så er dig, vi gerne vil høre fra.

Om Power Stow A/S

Power Stow A/S er en internationalt orienteret virksomhed inden for systemløsninger, der forbedrer arbejdsmiljø ved håndtering af flytbart gods og er markedsledende i branchen. Vi har indtil nu eksporteret vores løsninger til over 35 lande, hvor vores udstyr arbejder 24/7 i mere end 200 lufthavne. Power Stow A/S er dansk- og familiejet med domicil i Gadstrup, med datterselskaber i USA, Hong Kong, Kina, UK og Italien, og vi er i alt ca. 150 ansatte. Det er vores vision at gøre en positiv forskel og skabe en bedre hverdag for alle parter, der påvirkes af vores løsninger til omladning af store vareflow i lufthavne over hele verden. For Power Stow er det af central betydning, at vi allesammen har samme grundholdning til at være en del af virksomheden. Det er netop vores fælles værdier, der gør det muligt at nå vores mål og indfri virksomhedens mission og vision samt skabe et godt arbejdsmiljø hos Power Stow A/S. Læs evt. mere om Power Stow på www.powerstow.com

Om rollen

Du får ledelse af 8 personer i Customer Success-afdelingen. Vi forventer dog, at afdelingen kommer til at vokse den kommende tid. Afdelingen består af faglige kompetente medarbejdere inden for teknik, service og reservedelssalg, herunder også rejsende serviceteknikere. Afdelingen varetager primært det europæiske og asiatiske marked. Vi har en forventning om, at du kan bidrage med identificering og eksekvering af udviklingstiltag for afdelingen og kunderne, så vi på bedste vis flytter os, bliver mere datadrevne og løfter os til next level inden for customer success og aftersales. Generelt vil vi gerne være datadrevne i vores handlinger og beslutninger i afdelingen. Du vil referere til CEO.

- Lede et team af Customer Success og After Sales specialister samt sikre deres succes og udvikling
- Være i løbende kontakt med vores nøglekunder og tilsikre, at deres behov og mål forstås og opfyldes, med målet om maksimal opetid af vores løsninger.
- Udvikle og implementere strategier og initiativer for at sikre en høj kundetilfredshed og skabe langvarige relationer
- Være ansvarlig for at levere produkttræning, rådgivning og support til kunderne samt være garant for en problemfri after sales-oplevelse
- Udvikle, implementere og overvåge kundesuccesmålinger og -metrikker for at identificere områder med forbedringspotentiale og implementere løsninger
- Samarbejde med interne teams og vores afdeling USA, herunder salg og produktudvikling for at forbedre produkter og ydelser baseret på kundebehov og feedback
- Bidrage til udviklingen af nye servicetyper globalt – bl.a. baseret på de rejsende serviceteknikers feedback
- Bidrage til at modernisere måden, vi tænker og organiserer serviceforretningen
- Udvikle og implementere nye strategiske tiltag i tæt samarbejde med ledelsen
- Optimere eksisterende processer i virksomheden og aktivt forbedre alle Customer Success-initiativer
- Skabe struktur for teamet og inddrage teamet i processerne
- Facilitere/implementere forandringer inden for fx digitale løsninger og arbejdsgange og have et godt øje for at bringe teamet i spil
- Forvent 30-40 dages rejseaktivitet

Ansøgningsfrist:
Hurtigst muligt

Kontaktperson:
Dorthe Majbrit
Bonnicksen
+45
+45 27154303

Jobområde:
Ledelse/Management

Status:
Afsluttet

Din baggrund

- Uddannelsesmæssigt har du en el-teknisk baggrund som ingeniør eller lignende og gerne erfaring som rejsende servicetekniker evt. fra en produktions-/maskinbyggervirksomhed
- Solid erfaring inden for customer success management og after sales-support, herunder ledelseserfaring
- Fremragende ledelses- og kommunikationsevner med evnen til at motivere og udvikle et team
- Stærke analytiske evner og evnen til at omsætte data til handlingsplaner og forbedringer
- Dyb forståelse af kundeserviceprincipper og bedste praksis
- Evnen til at opbygge og opretholde effektive relationer med både interne og eksterne interessenter
- Organiseret, strategisk tænkende og i stand til at håndtere flere projekter samtidigt
- Erfaring med at arbejde på tværs af afdelinger for at forbedre kundeoplevelsen
- Erfaring med CRM-systemer og analyse af data
- Du har en coachende og anerkendende ledelsestilgang
- Engelsk i skrift og tale på forhandlingsniveau

Virksomheden tilbyder dig

Du får stor mulighed for selv at bidrage til udviklingen i en virksomhed, hvor modning af arbejdsgange og processer er i gang. Det gælder inden for dit område men også i fællesskab med andre afdelinger. Vi tilbyder dig til gengæld en arbejdsplads, hvor der er højt til loftet og kort beslutningsproces. Vi arbejder med en flad organisationsstruktur, som sikrer, at vi kender hinanden og virksomhedens mål og værdier. Du får dygtige kollegaer, en god teamånd og fokus på den enkelte medarbejders trivsel. Personalegoder som sundhedsforsikring, frokostordning og diverse sociale arrangementer. Vi opfordrer alle kvalificerede til at søge uanset køn, alder, etnicitet, religion, seksualitet eller funktionsnedsættelse.

Ansøgning og kontakt

Er du interesseret i stillingen, så send venligst din ansøgning og dit CV via linket nedenfor. Vi afholder løbende samtaler med egnede kandidater til stillingen, da den skal besættes snarest muligt. Stillingen kan derfor potentielt blive besat før ansøgningsfristens udløb – vi venter dog gerne på den rigtige kandidat. BEMÆRK: Vi kan desværre ikke håndtere ansøgninger sendt pr. alm. mail. Skulle du have spørgsmål til stillingen kan du kontakte Dorthe Majbrit Bonnicksen fra DeZignated ApS på telefon +45 2715 4303, som varetager rekrutteringsprocessen i samarbejde med Power Stow A/S. Vi ser frem til at høre fra dig.