

Spezifikation

Customer Service Manager (m/w – 100%)

Die Unternehmung

Vetrotech Saint-Gobain ist ein international tätiger Spezialanbieter für Brandschutzglas und Hochsicherheitsverglasungen mit rund 1'000 Mitarbeitenden weltweit, davon etwa 160 in der Schweiz. Ein wesentlicher Teil der Wertschöpfung und Produktion erfolgt in der Schweiz – ein wichtiges Qualitätsmerkmal im sicherheitskritischen Projektgeschäft.

Vetrotech Schweiz ist familiär und pragmatisch geprägt: flache Hierarchien, kurze Entscheidungswege, Open-Door-Policy und unternehmerisches Mitdenken. Wenigen Grosskunden steht eine breite KMU-Basis gegenüber, insbesondere Metallbauer, Schreinereien und weitere Verarbeiter.

Die Position

Der Customer Service Manager führt Customer Service & Internal Sales inklusive der zugehörigen Finanzadministration (8 Mitarbeitende) und bildet die zentrale Drehscheibe zwischen Kunden, Aussen- und Innendienst, Produktion, Logistik, Technik, Qualität und Finance in Flamatt (Management, Administration) und Romont (Produktion). Aktuell berichtet die Funktion an den CSO in Italien; künftig ist jedoch eine Unterstellung unter die neue Vertriebsleitung (Sales Area Manager Schweiz) vorgesehen bzw. erwünscht.

Gesucht wird weniger ein Industriespezialist als ein erfahrener Customer-Service-Profi, der ein High-Volume-Umfeld mit vielen parallelen Themen und wechselnden Prioritäten beherrscht. Entscheidend sind Überblick, Stressresistenz, ausgeprägte Serviceorientierung, Hands-on-Mentalität, technisches Verständnis, Komfort mit digitalen Systemen und die Fähigkeit, Schnittstellen aktiv zu managen. Die Position wird ausgeübt an den Standorten Flamatt (Office) und Romont (Produktion).

Das zentrale Ziel

Sicherstellung eines schnellen, verlässlichen und professionellen Customer Service, Weiterentwicklung des Teams und kontinuierliche Verbesserung der Abläufe entlang des Order-to-Cash-Prozesses. Kundenanliegen, Offerten, Aufträge und Reklamationen werden auch bei hohem Volumen sauber priorisiert; Verkauf, Produktion und interne Servicefunktionen arbeiten eng und lösungsorientiert zusammen.

Die wichtigsten Aufgaben

- Führung, Organisation, Weiterentwicklung des Customer Service & Internal Sales Teams; klare Ziele, Leistungssteuerung, Sicherstellung des notwendigen Produktwissens
- Gewährleistung einer raschen, professionellen und kundenorientierten Bearbeitung von Anfragen, Offerten, Aufträgen und Reklamationen; aktive Unterstützung von Aussen-, Innendienst und Key Accounts
- Steuerung und Optimierung des Offert-, Auftrags- und Order-to-Cash-Prozesses inklusive Fakturierung, Cash Collection und relevanter finanzadministrativer Abläufe
- Aktives Schnittstellenmanagement mit Produktion, Logistik, Produktionsplanung, Technik, Qualität, Finance, IT und Sales Areas; verlässlicher Informationsfluss zwischen Flamatt und Romont
- Weiterentwicklung von Customer-Service-Prozessen und Systemnutzung sowie effiziente Nutzung von ERP-, CRM-, Reporting-, Offert- und Pricing-Systemen; Sicherstellung der relevanten internen Kontroll- und ICRF-Anforderungen.

Die Systeme sind aktuell noch etwas kompliziert und bedürfen punktuell manueller Eingriffe. Es braucht daher den Willen und die Bereitschaft, aber auch die Ausdauer, an der konsequenten Optimierung der Systemlandschaft mitzuarbeiten, Ideen einzubringen, die Effizienz zu verbessern etc.

Die Anforderungen

Mehrjährige Erfahrung im Customer Service, Internal Sales oder in einer vergleichbaren kunden- und prozessorientierten Funktion, idealerweise in einem technischen, industriellen oder distributionsnahen Umfeld. Entscheidend ist Erfahrung mit hohem Transaktionsvolumen, komplexen Abläufen und vielen parallelen Kunden- und Schnittstellenthemen; spezifisches Glas- oder Brandschutzwissen ist nicht erforderlich.

Erwartet werden Erfahrung in Teamführung bzw. Teamorganisation, gutes Verständnis von Logistik- und Order-to-Cash-Prozessen, ERP-/CRM-Praxis sowie Erfahrung mit Prozessverbesserungen und KPI-basierter Steuerung. Sehr gutes Deutsch und Französisch sowie gutes berufliches Englisch sind wichtig. Eine kaufmännische Ausbildung ist ideal; technisches Verständnis wird vorausgesetzt.

Der ideale Kandidat / die ideale Kandidatin

Eine hands-on orientierte, belastbare Führungspersönlichkeit, die viele Bälle gleichzeitig jonglieren kann, klar priorisiert und Themen konsequent zu Ende bringt. Sie arbeitet kooperativ und unkompliziert mit Aussen- und Innendienst sowie dem Produktionswerk und den internen Funktionen, kommuniziert klar, kann sich bei Bedarf durchsetzen, denkt über den eigenen Bereich hinaus und versteht Service als aktiven Beitrag zum kommerziellen Erfolg.

Profil

Sprachen	Sehr gutes Deutsch und Französisch; Englisch auf gutem beruflichem Konversationsniveau
Aus-/Weiterbildung	Kaufmännische Ausbildung; technisches Verständnis erforderlich; höhere Weiterbildung von Vorteil/erwünscht
Berufserfahrung	Mehr als fünf Jahre in Customer Service, Internal Sales, Distribution o. ä.; Erfahrung in Teamführung/-organisation
Prozesse/Systeme	Logistik und Order-to-Cash; Prozessverbesserungen; ERP/CRM und KPI-basierte Steuerung; Industrieerfahrung von Vorteil

Persönlichkeit

- Ausgeprägt kunden- und serviceorientiert; verbindlich, professionell und lösungsorientiert
- Hands-on, pragmatisch, flexibel und unkompliziert; hohe persönliche Einsatzbereitschaft
- Belastbar und stressresistent; behält auch im High-Volume-Umfeld den Überblick und priorisiert sicher
- Kooperativ und teamorientiert; vernetzt und managt interne Schnittstellen aktiv
- Kommunikations- und konfliktstark über alle Ebenen; bei Bedarf mit der nötigen Durchsetzungsstärke
- Kommerziell denkend, technisch aufgeschlossen und führungsstark; denkt mit und über den eigenen Bereich hinaus

Was Vetrotech bietet

- Eine zentrale Führungsrolle an der Schnittstelle zwischen Kunde, Verkauf, Produktion und internen Servicefunktionen mit breitem Gestaltungsspielraum
- Kurze Entscheidungswege, flache Hierarchien und eine offene, pragmatische Unternehmenskultur
- Technisch anspruchsvolle Produkte mit hoher Schweizer Qualitätskompetenz und den Ressourcen einer internationalen Unternehmensgruppe

<https://www.vetrotech.com>

<https://www.saint-gobain.ch/de>

<https://www.saint-gobain.com/en>