

CEO - Communication Services & Multichannel Sales Contact Service Center & Call Center Provider - NRW

Unser Mandatgeber in Nordrhein-Westfalen

Unser Mandant ist ein etablierter und erfolgreicher Schlüssel-Dienstleister für Kundendialoge und Business-Process-Outsourcing (BPO) im europäischen Gesundheitswesen. Mit skalierbaren digitalen Contact-Center-Lösungen (Inbound/Outbound, Omnichannel, digitale Services) unterstützt das Unternehmen namhafte Auftraggeber aus Medizin, Pharma und der Gesundheitswirtschaft.

Im Zuge einer altersbedingten Nachfolgeregelung wird die Geschäftsführung an eine unternehmerisch geprägte Persönlichkeit mit starker Markt-, Vertriebs- und Digital-DNA übergeben.

Rolle und Schnittstellen

Als CEO tragen Sie die Gesamtverantwortung für Strategie, Ergebnis und Wachstum. Sie bauen die Positionierung des Unternehmens im Healthcare-BPO weiter aus, entwickeln das Dienstleistungs-Portfolio und Go-to-Market, verhandeln Schlüsseldeals und steuern KPIs/SLAs, Qualität und Compliance. Sie führen die zweite Ebene, entwickeln Talente und verankern eine Performance- und Kundenkultur.

Sie arbeiten eng mit Beirat/Eigentümern zusammen und orchestrieren Operations, Vertrieb/Marketing, IT & Datenschutz, HR sowie Finance/Controlling. Extern pflegen Sie Beziehungen zu Kunden, Partnern, Zertifizierern, Aufsichtsbehörden und Verbänden und repräsentieren die Marke.

Ihre Handlungsfelder & Verantwortung

- Skalierung & Digitalisierung: Ausbau Omnichannel-Services (Telefon, Chat, App, E-Mail), Automatisierung/AI, Self-Service.
- Key Account & Business Development: Entwicklung strategischer Kunden (Pharma, MedTech, Kostenträger, Versorgungspartner), Vertragsverhandlungen, SLA-/SOW-Management.
- Operational Excellence: KPI-/SLA-Steuerung (u. a. Service Level, AHT, FCR, NPS), Workforce-Management, Qualitätsmanagement.
- Compliance & Sicherheit: Datenschutz/DSGVO, Informationssicherheit, Branchenregulatorik; Audit- und Zertifizierungsfähigkeit sicherstellen.
- Führung & Kultur: Leitung der zweiten Führungsebene (Operations, Sales/Marketing, IT/DP, HR, Finance/Controlling, Compliance/QM); Talententwicklung, Change & Performance.
- Stakeholder-Management: Enge Zusammenarbeit mit Eigentümern/Beirat, Kunden, Verbänden sowie externen Prüfinstanzen.

Ihr Kompetenzprofil (m/w/d)

- Nachweisliche Management-Erfahrung (Geschäftsführung/BU-Leitung) in der Dienstleistungswirtschaft, insbesondere Contact-Center/Customer-Service insbesondere mit Fokus auf Dienstleistungen Medizin/Pharma/Gesundheitswesen.
- Umfassende Erfahrung in der Contact Center Steuerung mit komplexen BPO-Dienstleistungen und Verträgen.
- Akademischer Abschluss (Master) in General Management oder BWL, Wirtschaftsingenerwesen ideal mit Schwerpunkten Marketing, Vertrieb, digitale Services/BPO.
- Tiefe Erfahrung in KPI-/SLA-Steuerung, CRM/WFM-Systemen, Prozessdesign, Quality & Continuous Improvement.
- Unternehmerisch, kommunikations- und verhandlungsstark auf C-Level, mit hoher Kundenorientierung.
- Deutsch verhandlungssicher (C2) und Englisch fließend; weitere EU-Sprachen willkommen.

Vertragsangebot

- Unbefristete Festanstellung mit sehr attraktivem Gehaltspaket
- Gestaltungsspielraum in einer entscheidenden Nachfolgesituation mit klarer Übergabe
- Top modernes Standort-Büro in Nordrhein-Westfalen
- Professionelles, wertebasiertes Umfeld mit Healthcare-Impact und langfristiger Perspektive
- Exzellente Auftragslage

Interesse an dieser Stelle?

Als Personalberater sind wir exklusiv mit der Betreuung dieses Stellenangebotes beauftragt. Interessiert? Dann senden Sie uns Ihren Lebenslauf und Ihr Motivationsschreiben als PDF an **bewerbung@kontrast-gmbh.de**. Wir melden uns bei Ihnen mit weiteren Details. Für Sie als Bewerber/in ist unsere Dienstleistung selbstverständlich kostenfrei!