

Geschäftsführung / CEO (w/d/m) Customer Service & Contact Center | Healthcare in NRW

Unser Mandatsgeber 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 Geschäftsführung 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, Wirtschaftsingenieurwesen ideal mit Schwerpunkten Marketing, Vertrieb, digitale Services/BPO.
- Tiefe Erfahrung in KPI-/SLA-Steuerung, CRM/WFM-Systemen, Prozessdesign, Quality & Continuous Improvement.
- Unternehmerisch, kommunikations- und verhandlungstark auf C-Level, mit hoher Kundenorientierung.
- Deutsch verhandlungssicher (C2) und Englisch fließend; weitere EU-Sprachen willkommen.

Vertragsangebot

- Gestaltungsspielraum in einer entscheidenden Nachfolgesituation mit klarer Übergabe
- Sehr attraktives Vergütungspaket mit variablem Anteil und zusätzlichen Benefits
- Top modernes Standort-Büro im Herzen des Ruhrgebiets
- 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 personalberatung@kontrast-gmbh.de. Wir melden uns bei Ihnen mit weiteren Details. Für Sie als Bewerber/in ist unsere Dienstleistung selbstverständlich kostenfrei!



Ihre Bewerbung bitte an personalberatung@kontrast-gmbh.de.
Kontrast Personalberatung GmbH • Banksstr 6 • 20097 Hamburg