



Head Global Customer Care & Support (m/w/d)

Brügg BE | Internationale Verantwortung | Leadership | High-Tech-Industrie

Service Excellence ist für Sie mehr als ein Schlagwort? Sie möchten eine globale Customer-Care-Organisation nicht nur führen, sondern strategisch weiterentwickeln, Prozesse modernisieren und den Kundenservice von morgen mitgestalten? Dann bietet Ihnen die IMD AG in Brügg eine spannende Schlüsselrolle.

Die **IMD AG** gehört weltweit zu den führenden Anbietern von Mess-, Prüf- und Inspektionssystemen für die Kunststoffverpackungsindustrie. Mit innovativen Technologien, hoher Engineering-Kompetenz und globaler Präsenz sorgt IMD dafür, dass Milliarden von Verpackungen weltweit höchsten Qualitätsanforderungen entsprechen.

Ihre Mission

Sie übernehmen die Gesamtverantwortung für den Bereich Customer Care & Support und entwickeln gemeinsam mit Ihrem Team eine moderne, effiziente und weltweit vernetzte Serviceorganisation weiter.

In dieser Schlüsselposition führen und entwickeln Sie Team- und Gruppenleitende, verantworten den globalen Customer Care & Support und treiben die strategische Weiterentwicklung der Service- und Supportorganisation aktiv voran. Sie stellen einen professionellen Remote Support sowie die globale 24/7-Service-Hotline sicher, steuern komplexe technische Eskalationen und bauen ein wirkungsvolles Wissensmanagement weiter aus.

Zudem optimieren und digitalisieren Sie Prozesse und Serviceabläufe, definieren relevante KPIs und arbeiten eng mit Customer Service, Field Service, After Sales, R&D sowie der Geschäftsleitung zusammen. Damit leisten Sie einen wichtigen Beitrag zur globalen Service- und Wachstumsstrategie der IMD AG.

Ihr Profil

Sie verfügen über eine technische Grundausbildung mit Weiterbildung auf Stufe HF/FH oder Universität sowie mehrjährige Führungserfahrung im technischen Service, Customer Support oder After Sales. Sie kennen die Weiterentwicklung von Serviceorganisationen und bringen idealerweise Erfahrung aus einem internationalen Industrie- oder Maschinenbaumfeld mit.

Neben einem sehr guten technischen Verständnis überzeugen Sie durch Leadership-Kompetenz, Freude an der Entwicklung von Teams sowie Kenntnisse in Prozessmanagement, Digitalisierung und Service Excellence. Fundierte Erfahrung mit ERP-, CRM- oder FSM-Systemen sowie verhandlungssichere Englischkenntnisse runden Ihr Profil ab.

Sie sind eine authentische Führungspersönlichkeit, die Orientierung gibt, Entscheidungen trifft und Menschen für gemeinsame Ziele begeistert. Sie verbinden strategisches Denken mit operativer Nähe und schaffen Strukturen, die nachhaltiges Wachstum ermöglichen.

Das dürfen Sie erwarten

Eine sichtbare Schlüsselposition mit grossem Gestaltungsspielraum, direkter Zusammenarbeit mit R&D, dem Verkauf und Geschäftsleitung sowie ein modernes, digitales und internationales Arbeitsumfeld. Attraktive Anstellungsbedingungen und eine langfristige Perspektive in einem innovativen High-Tech-Unternehmen runden das Angebot ab.

Interessiert?

Dann freuen wir uns auf Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen mit Foto, die Sie uns unter Angabe der **Referenznummer 26-2209** per E-Mail an **bewerbung@propers.ch** zustellen. Diskretion ist für uns oberstes Gebot; deshalb behandeln wir auch Ihre Unterlagen unter Berücksichtigung dieses Anspruches. Für weitere Auskünfte steht Ihnen der zuständige Berater, Herr Dieter Blaser, unter der Nummer **034 420 01 23** gerne zur Verfügung.