

Teamleitung Customer Service (m/w/d)

Mehr als Labor.

Als medizinisches Labor zählen wir mit dem kompletten Spektrum der modernen Diagnostik zu Deutschlands führenden Privatlaboratorien. Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht dabei das Wohlbefinden der Patienten. Über die Grenzen Oberschwabens hinaus vertrauen niedergelassene Ärzte und eine Vielzahl an Krankenhäusern seit mehr als 70 Jahren der Labordiagnostik des MVZ Labor Ravensburg. Mit Ihrem Einstieg in unser Labor erwartet Sie mehr als Kittel und Handschuhe! - Werden Sie Teil unseres Teams!

Ihre Aufgaben:

- Sie führen Ihr internes Team fachlich sowie disziplinarisch – klar, fair und motivierend und unterstützen es operativ
- Sie steuern das operative Tagesgeschäft und sind für die reibungslose Abwicklung aller Serviceprozesse zur Sicherstellung dauerhafter Kundenzufriedenheit verantwortlich.
- Sie pflegen eine enge Zusammenarbeit mit anderen Fachabteilungen, insbesondere dem Vertrieb und dem Labor
- Sie fördern aktiv die individuellen Potenziale Ihrer Mitarbeitenden durch gezielte Weiterentwicklung, regelmäßige Feedback-, Ziel- und Entwicklungsgespräche
- Sie schaffen stabile Teamstrukturen und sind verantwortlich für die Personal- und Einsatzplanung.
- Sie analysieren und optimieren kontinuierlich die Arbeitsabläufe, um Effizienz und Qualität zu steigern.
- Sie steuern Ihr Team transparent über branchenübliche KPIs (Erreichbarkeit, Bearbeitungszeit, Servicequalität) und behalten die Performance stets im Blick.

Ihr Profil:

- Sie verfügen über eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung, idealerweise im medizinischen Umfeld mit starkem Bezug zur Kundenbetreuung (z.B. MFA, Arzthelfer/in) oder eine technische Berufsausbildung, ein relevantes Studium oder eine vergleichbare Qualifikation
- Sie bringen mehrjährige, nachweisbare Führungserfahrung im Customer Service, Contact-Center oder Back-Office-Umfeld mit, inklusive Personalverantwortung.
- Sie sind versiert im Umgang mit modernen Contact-Center-Technologien (ACD, CRM, KI-Lösungen) und haben praktische Erfahrung in der Optimierung von Serviceprozessen.
- Ihre Arbeitsweise ist strukturiert, eigenständig und stark kundenorientiert. Sie verbinden unternehmerisches Denken und Ergebnisorientierung mit einer Hands-on-Mentalität.
- Sie überzeugen durch ausgeprägte Kommunikations- und Sozialkompetenz, Durchsetzungsvermögen sowie ein sicheres sprachlich gewandtes Auftreten.

Wir bieten:

- Eine verantwortungsvolle Führungsposition mit Gestaltungsspielraum in einem gesunden und wachsenden Unternehmen der Gesundheitsbranche.
- Die Chance, ein engagiertes Team zu formen und maßgeblich zum Unternehmenserfolg beizutragen.
- Eine sorgfältige Einarbeitung in Ihr neues Aufgabengebiet sowie ein kollegiales Team mit kurzen Entscheidungswegen.
- Flexible Arbeitszeiten für eine gute Vereinbarkeit von Beruf und Familie.
- Attraktive innerbetriebliche Benefits wie betriebliche Altersvorsorge, JobRad, Wellpass, Mitarbeiterrabatte oder die Unterstützung bei der Kinderbetreuung.

Wenn wir Ihr Interesse geweckt haben, freuen wir uns über Ihre vollständige Bewerbung unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und des frühestmöglichen Eintrittstermins.

 MVZ Labor Ravensburg
Labor Dr. Gärtner

Standort:
Ravensburg

Art:
Vollzeit

Unternehmensbereich:
Kunden-Center

Ansprechpartner:

Zum Stellenmarkt:

