

Leder af Kundeservice

Vil du stå i spidsen for en kundeservicefunktion, hvor kundetilfredshed og medarbejdernes faglighed og trivsel er højeste prioritet i en meget omskiftelig tid med store forandringer. Kan du skabe stærke resultater i en branche, hvor kunderne er en del af den grønne omstilling? Så er det måske dig, vi leder efter.

Din rolle

Som leder af kundeservice bliver du ansvarlig for en funktion, der er helt central for kundeoplevelsen. Solidt forankret i nærledelse sætter du retning for den daglige drift, udvikling af medarbejdere og funktion – med fokus på høj kvalitet, effektiv service og en højt kvalificeret organisation, der er klædt på til at levere.

Du får ledelsesansvaret for et dedikeret team på ca. 20 medarbejdere og er ansvarlig for at sikre en effektiv struktur med klare roller og ansvar – og samtidig drive funktionen i en foranderlig verden med fokus på udvikling af såvel teknologi, organisation og kultur – i tæt samarbejde med den øvrige forretning.

Dine opgaver

- **Sikre en kundeoplevelse**, der er professionel, tilgængelig og empatisk
- **Lede og udvikle kundeserviceteamet** med fokus på trivsel, kvalitet og driftssikkerhed
- **Fastlægge og følge op på operationelle mål for teamet** – fx svartider, kundetilfredshed
- Være en synlig og tilgængelig **leder med stærke kommunikationsfærdigheder**, tydelig retning og tæt på medarbejderne
- **Implementere forandringer og nye processer**, fx ift. systemunderstøttelse og digitalisering
- Arbejde tæt sammen med øvrige afdelinger for at **sikre en helhedsorienteret kunderejse**

Din profil

Ideelt har du solid ledelseserfaring – gerne fra en kundeendt funktion i energibranchen eller en anden kompleks og reguleret sektor. Du er en tydelig og empatisk leder, der formår at skabe følgeskab og sikre fremdrift, selv når der sker forandringer omkring dig.

Du arbejder struktureret og konsekvent - sætter klare mål og følger op. Du formår at skabe resultater – ikke kun gennem systemer og tal, men gennem mennesker og motivation.

Det ligger dig naturligt at navigere i hele spekteret fra et operationelt kort sigte til et strategisk langsigtet fokus.

Vi ser gerne, at du:

- Har erfaring med personaleledelse i en driftsorganisation
- Er vant til at arbejde med kundedata, KPI'er og kvalitetsmålinger
- Har stærke kompetencer inden for forandringsledelse
- Har forståelse for kunderejser og service som en strategisk disciplin
- Kommunikerer klart og med gennemslagskraft – både internt og eksternt

Bliv en del af den grønne omstilling

Evida spiller en central rolle i Danmarks fremtidige energisystem. Som national gasdistributør driver vi infrastrukturen, der leverer energi til 300.000 hjem og virksomheder – og vi udvikler fremtidens system til transport af bl.a. brint og CO₂.

Kundeservice er en vigtig del af den fortælling. Derfor har vi brug for en leder, der ikke bare forstår systemerne og tallene – men også menneskene bag dem.

Arbudssted og vilkår

Dit arbejdssted er Evidas hovedkontor i Viborg

Er du vores nye leder af kundeservice?

Vi holder samtaler løbende, så send din ansøgning hurtigst muligt. Har du spørgsmål til stillingen, er du velkommen til at kontakte Torben Jensen, Director Market Operations, mail: torje@evida.dk eller mobil +45 2030 0594

Vi glæder os til at høre fra dig.