



**Begleiten Sie uns.**

# Account Manager

Spannende Zeiten!!! Unser Pristina-Team wächst und Sie haben die Chance dazuzukommen. Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihr Team zu unterstützen und gleichzeitig Ihre eigenen Fähigkeiten und Kenntnisse zu entwickeln!

Sutherland, eine weltweit bekannte Firma im Bereich digitale Transformation & Kundenservice, sucht eine aufmerksame und analytische, verantwortungsbewusste, dynamische und kontaktfreudige Person, die sich uns als **Account Manager** anschließt. Wenn Sie auf der Suche nach einer erfüllenden Karriere und davon überzeugt sind, dass Sie die Fähigkeiten und die Erfahrung besitzen, um uns zum Erfolg zu verhelfen, möchten wir mit Ihnen zusammenarbeiten.

## Verantwortlichkeiten:

- Koordinierung und Kommunikation der vertraglichen Ziele (KPIs) und Schlüsselergebnisse mit allen Teamleitern;
- Sicherstellen, dass die KPI des Kunden erfüllt werden;
- Für alle KPIs, die die Zielvorgaben nicht erfüllen, sind Aktionspläne zu entwickeln und von den jeweiligen Teamleitern umzusetzen;
- Planung des Personalbestands auf der Grundlage der abgeschlossenen Prognose und der Vorausschau;
- Koordinierung aller Gespräche und Leistungen mit dem Kunden;
- Wöchentliche Besprechungen mit den Beteiligten zur Erörterung von Aktionsplänen und zur Aktualisierung der Situation;
- Wöchentliche Besprechungen mit den Beteiligten, um die Ergebnisse und Aktionspläne zu besprechen;
- Weitergabe von "Best Practices" und Erfahrungen aus anderen Standorten zum Nutzen anderer;
- Arbeit an Projekten zur kontinuierlichen Verbesserung;
- Einflussnahme auf das Leben anderer: Teammitglieder entwickeln, schulen und führen;
- Beziehungen festigen: Kommunikation mit Kunden und Teammitgliedern aufbauen und pflegen; Bedürfnisse verstehen, Probleme lösen und Erwartungen erfüllen;
- Den Moral hoch halten: Stellen Sie sicher, dass Motivationsprogramme vorhanden sind und fördern Sie häufige Anerkennung;
- Einfluss auf das Endergebnis: Entwickeln Sie solide und effektive Strategien, die auf genauen und aussagekräftigen Datenberichten und -analysen und/oder aufmerksamen Beobachtungen basieren;
- Führungskräfte auf dem Laufenden halten: Vermitteln Sie wichtige Informationen in Form von zeitnahen und genauen Berichten.

## Unser Angebot:

- Angemessenes Gehalt mit variablem Anteil, basieren auf erzielten Ergebnissen
- Sie werden Teil eines internationalen Unternehmens, welches unter den Marktführern des Sektors ist
- Modernes, offenes Arbeitsumfeld in Pristina
- Kontinuierliche Förderung der persönlichen Entwicklung
- Corporate Benefits

## Qualifizierung:

- Mindestens 5 Jahre Berufserfahrung im operativen Bereich, davon mindestens 2 Jahre in einer Führungsposition mit mehr als 50 Mitarbeitern
- Erwiesene Fähigkeiten in der Führung einer multikulturellen Belegschaft sind erforderlich
- Frühere Erfahrungen im technischen Bereich werden als Vorteil angesehen
- Innovationsfähigkeit und die Fähigkeit, neue Ideen zu entwickeln
- Aktuelle Kenntnisse der aktuellen Contact-Center-Technologien, Personalanwendungen, Berichterstattungs-, Qualitäts- und Überwachungsinstrumente
- Fließende Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Professionelle Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Fähigkeit, analytische Strenge, Struktur und Lösungen für problematische Bereiche zu finden
- Erfahrung in der Umsetzung von Projekten, die in die roten Zahlen geraten sind, ist von Vorteil
- Geschäftsorientierter Denker, der sich auf die Ausführung konzentriert und den Weg für das Wachstum der Analysedienste in den Schwerpunktbereichen ebnet
- Bachelor-/Master-Abschluss

## Und so erreichen Sie uns:

E: [kosovo.careers@sutherlandglobal.com](mailto:kosovo.careers@sutherlandglobal.com)

Tel: + 383 49 955 470