



Unser Kundendienst-Team

Publicare AG mit Sitz in Oberrohrdorf ist Schweizer Marktführerin für Beratung und Lieferung medizinischer Hilfsmittel. Seit über 30 Jahren unterstützen wir unsere Kundschaft von der Versorgung bis zur Abwicklung mit den Versicherungen.

Da unsere langjährige Leiterin Kundendienst in den wohlverdienten Ruhestand geht, suchen wir im Rahmen einer sorgfältigen Nachfolgeplanung per 1. Januar 2026 eine engagierte, führungsstarke Persönlichkeit als

Leitung Kundendienst (m/w/d) 80-100 %

Was du bei uns bewegst

- **Führung & Entwicklung:** Du leitest die Abteilung Kundendienst mit fünf direkt unterstellten Gruppenleitungen mit je ca. sieben Mitarbeitenden. Dabei förderst du die fachliche und persönliche Entwicklung deines Teams und stärkst eine lösungsorientierte Feedback-Kultur. Du förderst die Selbstverantwortung deines Teams, begleitest Veränderungen und pflegst eine lösungs- und feedbackorientierte Kultur.
- **Strategische Weiterentwicklung:** Du gestaltest die strategische Weiterentwicklung des Kundendienstes mit, arbeitest dabei eng mit der Geschäftsleitung und angrenzenden Abteilungen (z. B. Logistik, IT, Marketing etc.) zusammen und bringst dich aktiv in unternehmensweite Projekte ein.
- **Qualitäts- & Prozessmanagement:** Du überprüfst laufend Prozesse, treibst Innovationen voran und setzt Impulse für eine starke Kundenfokussierung. Dabei stellst du eine einheitliche, serviceorientierte Bearbeitung aller Kundenanliegen sicher.
- **Kundenzufriedenheit & Leistungsanalyse:** Du analysierst die Performance des Kundendienstes auf Basis relevanter KPIs und entwickelst konkrete Optimierungsmassnahmen. Du stellst die Servicequalität und die Einhaltung unserer Leistungsstandards sicher und hast nützt die KPIs als Führungsinstrument.
- **Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit:** Du arbeitest eng mit Logistik, Marketing, Aussendienst und weiteren Abteilungen zusammen und bringst dich aktiv in unternehmensweite Initiativen zur Weiterentwicklung der Gesamtorganisation ein.
- **Beschwerdemanagement:** Du unterstützt dein Team bei komplexen Fällen, begleitest Rückmeldungen professionell und sorgst für nachhaltige Lösungen.

Was uns überzeugt

- Du hast bereits grössere Teams geführt und dabei nicht nur Strukturen gestaltet, sondern Menschen in ihrer Entwicklung unterstützt.
- Deine Erfahrung im Bereich medizinischer Hilfsmittel – sei es aus der Anwendung, Entwicklung, Herstellung oder dem Verkauf – bringt wertvolles Fachwissen ein.

- Du kommunizierst sicher in Deutsch sowie sehr gut in Französisch und Englisch. Wenn du zusätzlich Italienisch sprichst, freuen wir uns umso mehr.
- Strukturiertes, vorausschauendes Arbeiten liegt dir ebenso wie pragmatische Lösungen in anspruchsvollen und komplexen Situationen zu finden.
- Du führst mit Empathie, bringst ein klares Werteverständnis mit und findest einen natürlichen Zugang zu Menschen.
- Teamarbeit ist für dich kein Schlagwort, sondern gelebter Alltag. Du bist leistungsorientiert und strebst danach, gemeinsam das Beste herauszuholen.
- Du möchtest dich langfristig engagieren, Verantwortung übernehmen und die Publicare aktiv mitgestalten, um den nächsten Schritt zu gehen. Dabei ist es dir wichtig, dass deine Arbeit Sinn stiftet – für dein Team, für unsere Kundinnen und Kunden und für das grosse Ganze.
- Du brennst für Kundenzufriedenheit und trägst eine «best in class»-Mentalität in dir.
- Du arbeitest stark konzeptionell, bist stressresistent und liebst es, Neues zu lernen und Bestehendes zu hinterfragen

Was wir bieten

- Ein cooles, dynamisches und motiviertes Team mit starkem Zusammenhalt
- Ein vielseitiges und professionelles Arbeitsumfeld als Marktführerin
- Eine interessante und abwechslungsreiche Tätigkeit
- Ein Job mit Perspektive - wir unterstützen die Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden fachlich wie persönlich
- Durchgeplante Einarbeitung durch unser Team
- Ein modernes Arbeitsumfeld mit einer 40h/Woche und fünf Wochen Ferien
- Ein flexibles Arbeitskonzept – Homeoffice-Möglichkeit nach der Einarbeitungsphase

**Möchtest auch du Teil der Erfolgsgeschichte der Publicare werden?
Bitte sende deine vollständigen Bewerbungsunterlagen inkl. Lohnvorstellungen und möglichem Starttermin an bewerbungen@publicare.ch.**