

# Stellenausschreibung

## Technical Claim Manager (m/w/d)

Seit 140 Jahren sind wir ein innovatives Maschinenbauunternehmen für namhafte Kunden auf der ganzen Welt. Unser Fokus liegt heute auf der Entwicklung, Fertigung und dem Vertrieb von Mittel- und Hochdruckkompressoren für zahlreiche Anwendungen in den Segmenten Industry, Commercial Shipping, Defense und Offshore.

Im Zuge einer Nachfolgeregelung suchen wir Sie als engagierten Technical Claim Manager (m/w/d) für das Team Reklamationsmanagement.

### Tätigkeitsbeschreibung

Sie stellen ein schnelles, agiles und effektives Abarbeiten und Koordinieren von Claim-Fällen im Sinne der Kundenorientierung sowie des Unternehmens sicher. Kritische Situationen werden durch Sie in enger Kommunikation mit dem Kunden und kompetenten Lösungsvorschlägen deeskaliert, um damit dem Kunden weiter zu helfen und den Claim-Fall nachhaltig mit einem positiven Feedback des Kunden abzuschließen. Dies betrifft Claim-Fälle bei weltweit im Einsatz befindlichen Kompressoren und Gas-/ Druckluftanlagen sowie ihren Komponenten in den Segmenten Industry, Commercial Shipping, Defence und Offshore.

### Ihre Aufgaben

- Ansprechperson für einzelne Kunden und Partner im In- und Ausland in allen Claim- und Support Requests
- Selbstständige, eigenverantwortliche und strukturierte Abwicklung von Claim-Aufträgen mit Schwerpunkt in der Technik
- Priorisierung und abteilungsübergreifende Klärung von Ersatzteilverfügbarkeiten sowie Versandangelegenheiten
- Beantwortung von technischen Fragestellungen/Kundensupport
- Handling der Rücklieferungen von Kunden im Zusammenhang mit Claim-Fällen
- Bearbeitung und Ablage von allen relevanten Dokumenten zum jeweiligen Claim-Auftrag wie Service-Reports, Lieferdokumente etc. im CRM-System
- Unterstützung von internen und externen Schulungen
- Mitwirkung bei kontinuierlichen Produkt- und Prozessoptimierungen (KVP)
- Unterstützung in der Abwicklung von Feldtests bei Kunden in Zusammenarbeit mit den Customer Service Engineers
- Unterstützung von Umrüstaktionen

### Ihr Profil

- Abgeschlossene mechanische und/oder kaufmännische Ausbildung mit passendem beruflichem Werdegang (bspw. Schiffsbetriebstechnik)
- Berufserfahrung im Bereich Service von Vorteil (idealerweise zuvor als Monteur/Außendiensttechniker oder Claim-Abwickler)
- Selbstständiges und eigenverantwortliches Arbeiten
- Hohe Team- und Kommunikationsfähigkeit
- Besonnenheit/Belastbarkeit auch in kritischen Situationen
- Strukturiertes Arbeiten
- Hohe interkulturelle Kompetenz und lösungsorientiertes Denken/Handeln
- Hohe Kundenorientierung
- Sichere Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Erfahrung mit EDV-Programmen (MS Office, CRM vorzugsweise Salesforce, ERP vorzugsweise Infor LN)
- Effizientes Aufgaben- und Zeitmanagement
- Gute Kenntnisse in Standard-Software
- Einsatzbereitschaft/Flexibilität

### Unser Angebot

- Arbeitsplatz in einem inhabergeführten Familienunternehmen in der dritten Generation, das Teil einer gesunden mittelständischen Unternehmensgruppe (weltweit 1.100 Mitarbeiter) mit stetigem Wachstum ist
- Gute Work-Life-Balance: nur 35,5 Wochenstunden in Vollzeit
- Betriebliche Altersvorsorge von 90 € monatlich
- Weiterbildungsmöglichkeiten
- Zuschuss zum Jobticket bzw. Deutschlandticket sowie kostenlose Parkplätze

- Angebot von Firmensport über Hansefit
- 30 Tage Jahresurlaub, 6 tarifliche Freistellungstage sowie Sonderurlaub gem. Tarifvertrag
- Urlaubs- und Weihnachtsgeld
- Flexible und familienfreundliche Arbeitszeitgestaltung möglich (bis zu 60% mobiles Arbeiten, Gleitzeitkonto)

**Ihre Arbeitszeit**

Vollzeit:Teilzeit

**Ihr Einstellungstermin**

zum nächstmöglichen Zeitpunkt, unbefristet

Wir freuen uns auf Ihre Online-Bewerbung. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unsere Personalabteilung.