

Director Complaint Management (m/w/d)

Driventic - Zukunft bewegen

Als Spezialist für effiziente Antriebstechnologien in Nutzfahrzeugen, Bussen und Lkw verstehen wir uns als schnellen, innovativen Impulsgeber für Hersteller wie Betreiber, der nur ein Ziel verfolgt: Mobilität, die keine Spuren hinterlässt – außer Fortschritt. 1.400 Mitarbeitende an 26 Standorten in 18 Ländern leben unsere Mission: „Mobility beyond today“.

Unterstützen Sie die Driventic GmbH als

Director Complaint Management (m/w/d)

Job ID DH25-0102 | Standort Heidenheim

Ihre Aufgaben

- Leitung des Beschwerdemanagements und Sicherstellung einer effizienten sowie fristgerechten Bearbeitung und Prüfung weltweit eingehender Reklamationen auf Basis des 8D-Prozesses.
- Steuerung von Eskalationsrunden und Koordination interdisziplinärer Teams zur Abarbeitung von Kundenreklamationen gemäß Eskalationsmatrix – abhängig von der Risikoklassifizierung bis hin zur Geschäftsführung.
- Überwachung und Analyse definierter Kennzahlen und KPI's im Complaint Management; bei Abweichung definieren/einfordern Sie Korrekturmaßnahmen und überwachen deren Umsetzung.
- Vertretung des Unternehmens im Reklamationsfall bei Kunden und Geschäftspartnern vor Ort (global) – inklusive Verhandlung von Reklamationskosten.
- Einhaltung und kontinuierliche Verbesserung des 8D-Prozesses; bei Nichteinhaltung fordern Sie Maßnahmen in den relevanten Bereichen ein.
- Multidimensionales Reporting des 8D-Prozesses (u. a. Verursacher/Kostenverursacher-Transparenz); Ableitung, Einforderung und Überwachung passender Maßnahmen

Ihr Profil

- Mehrjährige Erfahrung im Complaint-/Reklamationsmanagement, idealerweise in einem technisch geprägten Industrie- bzw. Nutzfahrzeugumfeld
- Sehr gute Kenntnisse in 8D-Methodik, KPI-/Ursachenanalyse sowie nachhaltiger Maßnahmensteuerung
- Souveränes Auftreten, hohe Kundenorientierung und Verhandlungsstärke (insb. in Kosten-/Reklamationsfällen)
- Ausgeprägtes Stakeholder-Management und Durchsetzungsfähigkeit in interdisziplinären Strukturen
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse (schriftlich und mündlich)

Arbeiten bei Driventic heißt, vordenken, vorantreiben, verändern. Wir bieten Ihnen ein internationales Arbeitsumfeld mit einer offenen und wertschätzenden Unternehmenskultur. Darüber hinaus erwarten Sie bei uns flexible Arbeitsmodelle, nachhaltige Weiterentwicklungsmöglichkeiten, verschiedene Angebote zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie zu Gesundheit und Wohlbefinden.

Bitte bewerben Sie sich über unsere interne Stellenplattform jobs@driventic.com