

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

- Sie verantworten das globale Complaint Management und führen ein internationales Team von Mitarbeitenden. Dabei stellen Sie eine effiziente, fristgerechte sowie qualitativ hochwertige Bearbeitung eingehender Reklamationen auf Basis eines strukturierten Fehlerabstellprozesses sicher.
- Sie übernehmen die fachliche und disziplinarische Führung Ihres Teams, entwickeln Mitarbeitende gezielt weiter und fördern eine strukturierte, lösungsorientierte Zusammenarbeit über Länder- und Funktionsgrenzen hinweg.
- In Ihrer Funktion agieren Sie als zentrale Eskalationsinstanz und steuern Eskalationsrunden sowie interdisziplinäre Teams entlang der gesamten Eskalationsmatrix – bis hin zur Geschäftsführungsebene.
- Sie analysieren relevante Kennzahlen und KPIs, identifizieren strukturelle Schwachstellen und leiten gezielte Maßnahmen zur nachhaltigen Verbesserung von Prozessen, Methoden und Abläufen im Complaint Management ab.
- Darüber hinaus vertreten Sie das Unternehmen im Reklamationsfall gegenüber internationalen Kunden und Geschäftspartnern und führen Verhandlungen, insbesondere im Hinblick auf Reklamations- und Gewährleistungskosten.
- Sie stellen die konsequente Anwendung und Weiterentwicklung des Fehlerabstellprozesses sicher und tragen aktiv dazu bei, die Qualitätsstandards im Verantwortungsbereich kontinuierlich zu verbessern.
- Ein weiterer Schwerpunkt liegt im strukturierten Reporting an Management und Geschäftsführung, insbesondere hinsichtlich Ursachenanalysen, Kostenentwicklungen sowie Fortschritt und Wirksamkeit eingeleiteter Maßnahmen.
- Als zentrale Schnittstelle zwischen Management, Geschäftsführung und operativen Bereichen sorgen Sie für Transparenz, klare Kommunikation und eine zielgerichtete Abstimmung – auch in kritischen Situationen.

Ihr Profil

- Sie verfügen über ein abgeschlossenes Studium im Bereich Ingenieurwesen, Wirtschaftsingenieurwesen oder eine vergleichbare Qualifikation.
- Sie bringen langjährige, einschlägige Erfahrung im Complaint- bzw. Reklamationsmanagement im Automotive-Umfeld mit, idealerweise im Nutzfahrzeugbereich oder bei einem OEM bzw. Tier-1-Zulieferer.
- Sie besitzen fundierte Expertise in der 8D-Methodik sowie in der Steuerung komplexer Reklamations- und Eskalationsprozesse.
- Sie sind es gewohnt, auf Management- und Geschäftsführungsebene zu agieren, und überzeugen durch ein souveränes Auftreten sowie ausgeprägte Verhandlungsstärke.
- Wir setzen verhandlungssichere Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift voraus; weitere Sprachkenntnisse sind von Vorteil.
- Sie zeichnen sich durch exzellentes Stakeholder-Management, hohe Durchsetzungsfähigkeit sowie ein ausgeprägtes Verantwortungsbewusstsein aus.
- Eine analytische, strukturierte und lösungsorientierte Arbeitsweise sowie die Fähigkeit, komplexe Zusammenhänge schnell zu erfassen und wirksam zu steuern, runden Ihr Profil ab.

Director Complaint Management (m/w/d)

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