

Jobprofil

Leiter Service

Der Leiter Service ist in Produktions-, Dienstleistungs- und Handelsunternehmen für die strategische und operative Führung des Servicebereichs zuständig. Er formuliert die Strategie, legt die Qualitätsanforderungen fest und definiert die Organisation und die Abläufe zur Erbringung der Serviceleistungen. Als Führungsperson ist er für die personellen Belange des Bereichs zuständig. Er stellt die interne Schulung der Mitarbeitenden sicher. Der Leiter Service fungiert als Ansprechperson für technische Fragen, gibt dem Service- und Montagepersonal technischen Support und überwacht die Qualität der Leistungen. Als Ansprechperson nach aussen betreut er Kunden und ist für deren Zufriedenheit zuständig. Der Leiter Service rapportiert je nach Unternehmung an den Leiter Technik, Leiter Produktion, COO oder CEO.

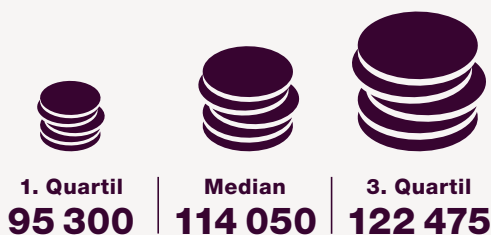
EINSTELLUNGSKRITERIEN

- Technische Grundausbildung, z.B. Polymechniker, Automatiker, Elektriker
- Mehrjährige Berufs- und Führungserfahrung im Kundenservice
- Diplomatisches Geschick, gutes Durchsetzungsvermögen
- Strukturierte, selbstständige und zielgerichtete Arbeitsweise
- Kundenorientiertes Handeln und hohe Belastbarkeit

ANTEIL FRAUEN UND MÄNNER



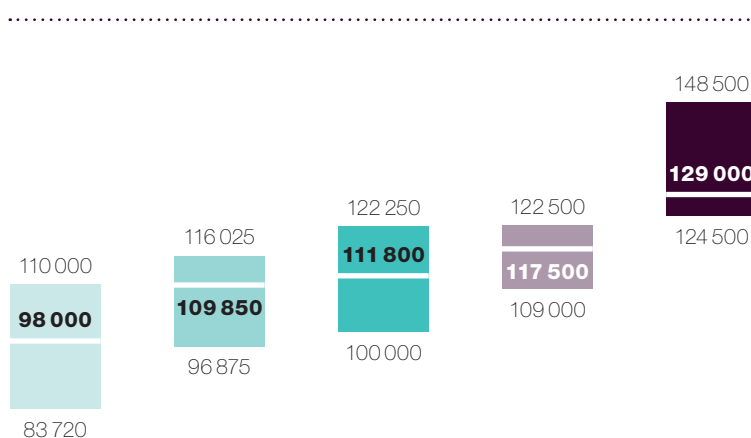
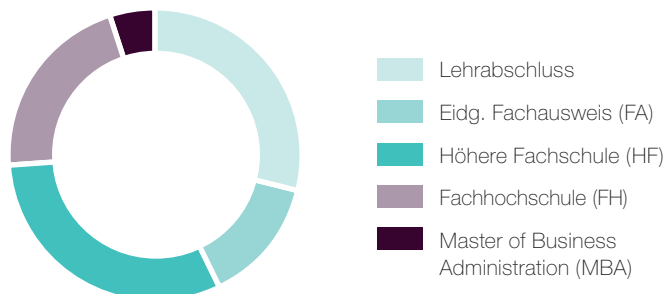
DURCHSCHNITTLICHES JAHRESSALÄR



MEDIANLOHN NACH ALTER

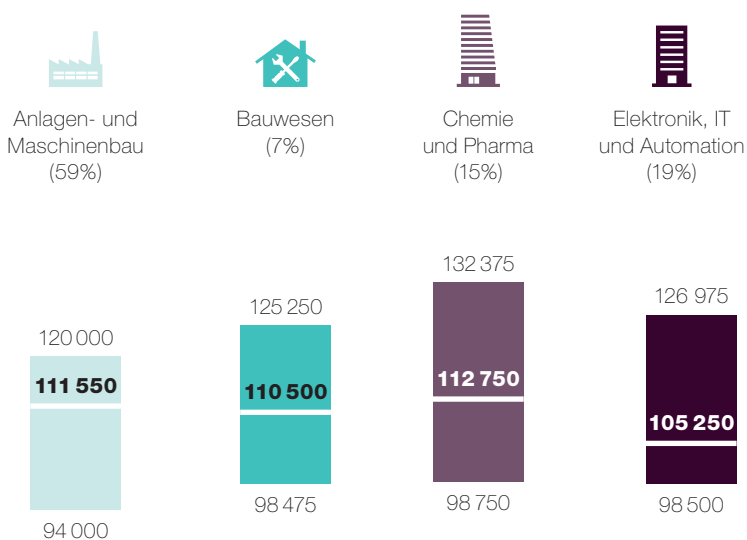


VERTEILUNG UND SALÄR NACH AUSBILDUNG



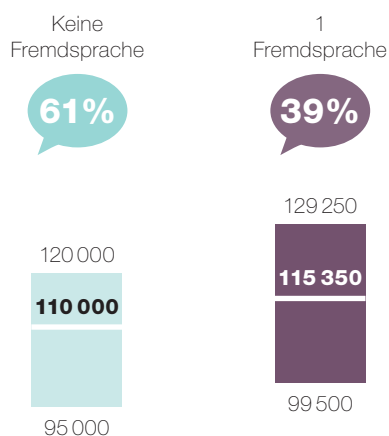
- Ein MBA-Abschluss führt dank der strategischeren Ausrichtung zu einem höheren Verantwortungsgrad im Unternehmen. Dadurch werden die höchsten Median- und 3. Quartilswerte erreicht

VERTEILUNG UND LÖHNE NACH WIRTSCHAFTSZWEIGEN



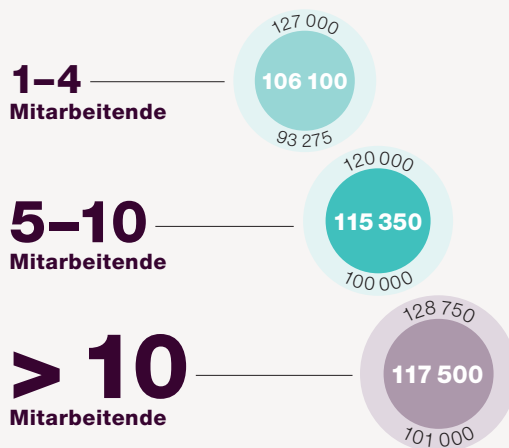
- Die grossen Salärbandbreiten entstehen durch die starken Unterschiede der Anforderungsprofile in der fachlichen und personellen Verantwortung

VERTEILUNG UND LÖHNE NACH SPRACHKENNTNISSEN



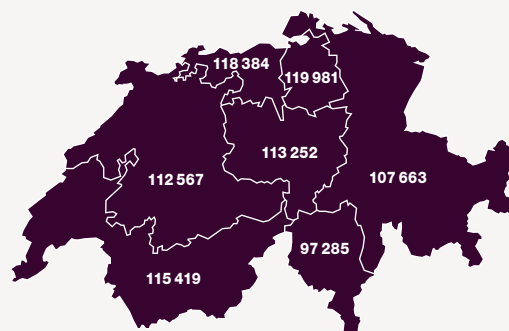
- Nur 39% sprechen mind. eine Fremdsprache, da diese Position meist regional verankert ist
- Allenfalls werden eine zweite Landessprache oder Englischkenntnisse verlangt, um eine nationale Serviceleitung zu gewährleisten. Dies wirkt sich positiv auf den Lohn aus

LOHN NACH FÜHRungsverantwortung



- Der Median stabilisiert sich ab der Führung von mind. fünf Mitarbeitenden um 117 000 CHF
- Die hohe Salärbandbreite bei geringer Führungsverantwortung erklärt sich unter anderem mit einer höheren Verantwortung in kleinen Unternehmen – zum Beispiel als Geschäftsleitungsmitglied

MEDIANLOHN NACH REGION



WEITERENTWICKLUNGSMÖGLICHKEITEN

WEITERBILDUNG



- Höhere Weiterbildung, z.B. in Technik oder Maschinenbau
- Betriebsökonomische Weiterbildung
- Weiterbildung im Bereich Leadership oder Projektmanagement

NÄCHSTER KARRIERESCHRITT



- COO oder CEO
- Mitglied der Geschäftsleitung