

# Head of Customer Service

**Stefan Grumeth-Aleksanian**

arbeitet bei: Pia Automation GmbH

seit: 2015



## Was genau macht ein Head of Customer Service?

Neben strategischen und organisatorischen Aufgaben geht es vor allem darum, unseren Kunden mit unserem Produktportfolio einen echten Mehrwert zu bieten. Gemeinsam mit einem interdisziplinären Team entwickeln und begleiten wir individuelle Leistungen für unsere Sondermaschinen, von A wie Anlagenbegleitungen bis Z wie Zustandsanalysen. In meiner Rolle trage ich maßgeblich zum wirtschaftlichen Erfolg meines Unternehmens bei, repräsentiere unsere qualitativ hochwertigen Produkte und entwickle das wertvollste Gut eines jeden Unternehmens: meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Für mich einer der vielseitigsten und spannendsten Aufgabenbereiche, die man sich vorstellen kann.

## Welche Ausbildung braucht man für diesen Job?

Einerseits das Erlernbare: eine technische Grundausbildung (HTL, Kolleg, aber auch Lehre) sowie eine fachspezifische universitäre Vertiefung mit dem Fokus auf Technik, Wirtschaft und gezielte Soft Skills. Ich selbst habe eine HTL-Matura im Bereich Elektrotechnik/Energietechnik und einen Bachelor für das Gebiet Automatisierungstechnik.

Andererseits gibt es elementare Kompetenzen, die uns ein Leben lang begleiten: soziale Verträglichkeit, hohe emotionale Intelligenz, die Fähigkeit, sich selbst zu motivieren und zu organisieren, eine Affinität zur Technik/Industrie, Selbstreflexion, innere Ruhe und eine strukturierte Arbeitsweise bei der Lösung von komplexen Themengebilden. Zusammenfassend: Basiswissen in der jeweiligen Fachrichtung ist ein essenzielles Grundkriterium; die Eigenschaften, auf die es allerdings wirklich ankommt, sind in keinem Lebenslauf zu finden.

## Was sind die Highlights im Job, und was kann man damit bewegen?

Als Führungskraft habe ich einen gestalterischen und kreativen Auftrag zum Wohle des Unternehmens mit großen Freiräumen. Ich würde genau diese breiten Freiräume in Kombination mit großer Verantwortung als eines von vielen Highlights betiteln. Die Energie, die ich in meine Tätigkeit investiere, bekomme ich zeitnah in Form von Ergebnissen zurückgespiegelt, spricht: Es herrscht ein latentes Gefühl der Selbstwirksamkeit. Es gibt nicht das eine große Highlight, sondern tagtäglich viele kleine Momente, wie z. B. eine gut gelaufene Verhandlung, eine gelöste Reklamation oder einfach ein Gespräch mit dem Projektteam, welche das Puzzle komplettieren.

## Erforderliche Skills

Automatisierungstechnik	●●●●○
Führungsqualitäten/Leadership	●●●●●
Projektmanagement	●●●●○
Wirtschaftliches Verständnis	●●●●●
Kommunikation	●●●●●
Unternehmerisches Denken	●●●●●
Kreativität	●●●●○
Interkulturelle Kompetenz	●●●●○
Verhandlungsführung	●●●●○
Kundenzentrierung	●●●●○

Foto: PIA