



WER BEREIT IST,
SEIN BESTES ZU GEBEN,
KANN BEI UNS
GANZ NACH OBEN KOMMEN.

Wir bei Magirus geben täglich unser Bestes, um Feuerwehrleute und Rettungskräfte in aller Welt mit der innovativsten und zuverlässigsten Technologie zu unterstützen. Mit 160 Jahren Erfahrung gehören wir zu den weltweit bekanntesten Herstellern von Feuerwehrfahrzeugen, Einsatzrobotern, digitalen Systemen und Feuerwehrausrüstung. Unser Erfolg und unsere Innovationskraft basieren auf der Leidenschaft und der Begeisterung unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, von denen viele selbst aktiv in der Feuerwehr sind. Du findest bei uns einen einzigartigen Teamgeist und eine Vielzahl attraktiver Vorteile. Lass auch Du dich von der Begeisterung anstecken, weltweit Einsatzkräfte bei ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen. Werden Teil von Magirus!

Zur Unterstützung unserer Abteilung **Customer Service** am Standort Ulm suchen wir **ab sofort** einen

Außendienstgebietsleiter Kundendienst Deutschland (m/w/d)

Deine Aufgaben

Eigenverantwortliche und Eigenständige strategische und operative Leitung eines Außendienstgebietes. Ziel ist die Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen, kundenorientierten und effizienten Betreuung der im Feld befindlichen Fahrzeuge und Gerätschaften über den gesamten Lebenszyklus hinweg. Bei größtmöglichem Umsatz und Ergebnisentwicklung.

Operativer Kundendienst & Einsatzkoordination

- Planung, Priorisierung und Steuerung aller Serviceeinsätze unter Berücksichtigung von Verfügbarkeit, Qualifikation und gesetzlichen Vorgaben.
- Sicherstellung der termingerechten und qualitativ hochwertigen Abarbeitung aller Serviceaufträge inkl. Kundenanfragen.
- Eskalationsmanagement bei komplexen oder kritischen Störungen.

Führung des Außendienstteams

- Fachliche und persönliche Führung, Motivation und Weiterentwicklung eines Außendienst-Serviceteams.
- Kapazitäts- und Personaleinsatzplanung inkl. Urlaubskoordination.
- Organisation von Schulungen sowie Förderung einer lösungs- und ergebnisorientierten Arbeitsweise.

Kundenzufriedenheit & Schnittstellenkommunikation

- Aufbau, Pflege und Weiterentwicklung langfristiger Kundenbeziehungen.
- Enge Abstimmung mit Service-Innendienst, Technik, Vertrieb und Produktmanagement.
- Durchführung von Kundengesprächen sowie Beratung zu Wartungskonzepten und Serviceverträgen.

Strategische Weiterentwicklung des Außendienstes

- Mitarbeit an Maßnahmen zur Effizienzsteigerung, Prozessoptimierung und Standardisierung im Außendienst.
- Einführung und Nutzung digitaler Serviceprozesse und Tools (z. B. mobile Systeme, Remote Support).
- Markt- und Wettbewerbsbeobachtung zur Weiterentwicklung von Serviceangeboten.

Berichtswesen & Kennzahlenmanagement

- Analyse und Bewertung relevanter Service-KPIs und Ableitung von Maßnahmen.
- Erstellung regelmäßiger Reports für die Geschäftsführung und Serviceleitung.
- Teilnahme an Review- und Managementmeetings.

Externe Partner & Dienstleister

- Steuerung und Qualitätskontrolle externer Servicepartner und Subunternehmer.
- Sicherstellung der Einhaltung von Service- und Vertragsstandards.
- Prüfung, Freigabe und Bewertung externer Leistungen.

IT & Digitalisierung

- Einführung, Optimierung und Sicherstellung digitaler Serviceprozesse im Außendienst.
- Schulung der Techniker im Umgang mit mobilen Endgeräten und Serviceplattformen.
- Gewährleistung einer vollständigen digitalen Dokumentation sowie Einhaltung von Datenschutz- und IT-Sicherheitsstandards.

Fachliche Qualifikation

- Abgeschlossene technische Ausbildung (z. B. Mechatronik, Elektrotechnik) oder vergleichbare Qualifikation; idealerweise ergänzt durch Weiterbildung zum Techniker/Meister.
- Mehrjährige Berufserfahrung im technischen Serviceumfeld, bevorzugt im Außendienst oder Service-Management.
- Erfahrung in der Einsatzplanung, Ressourcensteuerung und Anwendung digitaler Service-Tools.

Führung & Persönlichkeit

- Nachweisbare Erfahrung in der Führung von technischen Teams oder vergleichbaren Einheiten.
- Ausgeprägte Kundenorientierung, kommunikative Stärke und souveränes Auftreten.
- Strukturierte, lösungsorientierte Arbeitsweise sowie hohe Eigenverantwortung.

Methoden- & Prozesskompetenz

- Sicherer Umgang mit KPIs, Reporting und kontinuierlicher Verbesserung von Serviceprozessen.
- Kenntnisse in Eskalationsmanagement, Prozessoptimierung und Qualitätsmanagement.
- Hohe Affinität zu Digitalisierung, mobilen Anwendungen und modernen Serviceprozessen.

Zusätzliche Anforderungen

- Reisebereitschaft innerhalb des zu betreuenden Gebiets.
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift.
- Fahrerlaubnis Klasse B.

Unsere Leistungen:

- Eine zentrale Gestaltungsrolle mit großem Einfluss auf die Zukunft des Unternehmens
- Die Möglichkeit Service- und Wartungsprodukte weiterzuentwickeln
- Spannende Aufgaben im technisch anspruchsvollen Umfeld des Sonderfahrzeugbaus
- Flache Hierarchien, kurze Entscheidungswege und hohe Eigenverantwortung
- Attraktive Vergütung und langfristige Entwicklungsperspektiven
- Moderne Arbeitsbedingungen und flexible Arbeitsmodelle

Haben wir Dein Interesse geweckt?

Dann sende uns gerne Deine aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen.

Zusätzliche Informationen

Stadt Ulm

Art der Stelle Full-time employee

Jetzt Bewerben