

Du bist nicht nur auf der Suche nach einem Job, sondern nach einer Aufgabe mit Sinn? Dann bist Du bei uns richtig. Wir, die GFE, sind ein mittelständisches Unternehmen, das sich der Forschung, Entwicklung und dem Vertrieb von Diagnostikprodukten für die Blutspende verschrieben hat. Mit unseren molekular diagnostischen Produkten, die wir seit mehr als 15 Jahren herstellen, tragen wir dazu bei, die Sicherheit von Blutprodukten zu gewährleisten.

Wir suchen für unseren Standort in Frankfurt Riedberg zum nächstmöglichen Zeitpunkt:

Leitung Customer Support (m/w/d)

Wir suchen eine engagierte Führungspersönlichkeit, die nicht nur die Leitung unserer Abteilung Customer Support übernimmt, sondern als aktives Mitglied unseres Teams auch operative Aufgaben wahrnimmt. Mit Deinen fundierten Kenntnissen und Erfahrungen im internationalen Customer Support trägst Du entscheidend zu unserer internationalen Marktexpansion bei und entwickelst Servicekonzepte, die unseren Kunden und Distributoren weltweit eine optimale Unterstützung bieten.

Als Teil unseres Teams zur Betreuung von Molekular diagnostischen IVD-Systemen gehören folgende Tätigkeiten zu Deinem Arbeitsbereich

- **Hands-on Support:** Du unterstützt unsere Kunden (auch international) direkt vor Ort bei der Nutzung unserer GFE-Systeme. Dabei erfasst, bearbeitest und dokumentierst Du Servicemeldungen umfassend.
- **Produktion und Installation:** Du bist verantwortlich für die Produktion, Installation und Qualifizierung unserer GFE-Systeme.
- **Service- und Trainingskonzept:** Du entwickelst und managst ein internationales Service- und Trainingskonzept für die Unterstützung von direkten als auch für über Distributoren betreute Kunden (2nd Level Support).
- **Workflowberatung und Projektmanagement:** Du berätst unsere Kunden in der Workflow-Optimierung und managst Installationsprojekte, in enger Zusammenarbeit mit unseren Distributoren.
- **Produktpflege und Geräteoptimierung:** Du bringst Deine Expertise in die Optimierung unserer Geräte und in die Pflege unserer Produkte ein.
- **Budget- und Vertragsmanagement:** Du übernimmst die Budgetplanung sowie die Gestaltung von Preisen und Verträgen für alle servicerelevanten Aspekte in Abstimmung mit dem Vertrieb.
- **Teamführung:** Du führst ein kleines Team von Customer Support Managern und arbeitest dabei Seite an Seite mit ihnen, um gemeinsam unsere Ziele zu erreichen.

Was Du mitbringst

- Abgeschlossene naturwissenschaftliche oder technische Ausbildung.
- Mindestens 5 Jahre Erfahrung im internationalen technischen und applikativen Kundensupport im Bereich Medizinprodukte, vorzugsweise mit Laborautomation und/oder Liquid-Handling-Systemen.
- Fundierte Kenntnisse im Projektmanagement und im regulatorischen Umfeld von Medizinprodukten (ISO 13485).

- Erfahrung im Aufbau und in der Führung von Teams sowie im Umgang mit internationalen Distributoren, insbesondere außerhalb der EU.
- Ausgeprägte Serviceorientierung, eine pragmatische Arbeitsweise sowie Hand-on Mentalität.
- Du bist bereit, etwa 25% Deiner Arbeitszeit im In- und Ausland zu reisen, und bringst die notwendige Flexibilität in der Arbeitszeiteinteilung mit.
- Du beteiligst Dich an der wöchentlichen Rufbereitschaft
- Exzellente Deutsch- und sehr gute Englischkenntnisse sind erforderlich; weitere Sprachkenntnisse sind von Vorteil.

Was wir bieten:

- Ein engagiertes Team: Eine Position, in der Du nicht nur führst, sondern auch aktiv Teil eines motivierten und kompetenten Teams bist.
- Vielfältige Aufgaben durch die spannende Mischung aus operativen Tätigkeiten und strategischer Abteilungsleitung.
- Entwicklungsmöglichkeiten: Die Chance, Deine beruflichen Fähigkeiten in einem dynamischen Umfeld weiterzuentwickeln.
- Flexible Arbeitszeiten im Rahmen eines Gleitzeitkonzepts sowie die Möglichkeit, tageweise im Mobile Office zu arbeiten.
- Diverse Benefits: Kostenfreie Getränke, Zuschuss zum Mittagessen in der Kantine, Jobticket, Firmenevents und Gripeschutzimpfung.

Du hast Spaß an abwechslungsreichen, abteilungsübergreifenden Aufgaben und schätzt Eigenverantwortung und kurze Entscheidungswege? Dann sende uns Deine Bewerbungsunterlagen unter Angabe des frühestmöglichen Eintrittstermins und Deiner Gehaltsvorstellung an jobs@gfeblut.de.