

Position: Mitarbeiter (m/w) Service Support



Firma: ein etablierter Anbieter regenerativer Heizsysteme



Das könnte er sein - Ihr neuer Arbeitgeber:

Vor mehr als sechs Jahrzehnten gegründet, entwickelt sich unser Kunde kontinuierlich bis heute weiter. Ursprünglich auf die Entwicklung und Produktion einfacher Heizsysteme fokussiert, sind es heute komplexe Lösungen zur Steigerung des Komforts in Wohn- und Gewerbegebäuden.

Heizen, Kühlen und Lüften – und das energetisch sinnvoll und hoch effektiv! Dafür steht die Marke heute, ist in der Branche bekannt und führend in Europa mit der Herstellung und Vermarktung seiner Produktpalette. Vom kleinen Heizungshersteller zum heute weltweit agierenden Konzern mit ca. 9.000 Mitarbeitern weltweit. Das ist unser Kunde!

Das Unternehmen ist Systemanbieter für Lösungen zur Steigerung des Wohnkomforts mit einer denkbar breiten Produktpalette, deren Herzstück die Wärmepumpe ist. Ob Sole/Wasser, Luft/Wasser oder Abluftsysteme, unser Kunde hat für jede Anforderung das richtige System. Insbesondere im Domestic-Bereich ist das Unternehmen mit seinen Produkten führend und heute als Anbieter hoch effizienter Lösungen nicht mehr wegzudenken.

In Deutschland agiert das Unternehmen vom Standort im Großraum Hannover und forciert Vertrieb und Service dieser anspruchsvollen Produktpalette. Eine Mannschaft von dreißig Servicekräften „im Feld“ beim Endkunden oder Fachhandwerker steht mit technischem Rat und Tat zur Seite und garantiert eine hohe Kundenzufriedenheit.

Herzstück des Service ist jedoch die Firmenzentrale mit einem Team von vier Spezialisten, die „wirklich alles“ zum Thema Wärmepumpe beisteuern können. Von einfachen Installationshinweisen über die Interpretation von Störungsmeldungen bis hin zur Handhabung komplexer Fragestellungen der Gerätehydraulik... hier weiß man wirklich auf jede Frage eine Antwort.

Zum weiteren Ausbau dieses Teams suchen wir exzellente technische Spezialisten (m/w) – vielleicht Sie?

Die Antworten auf Ihre ersten Fragen zur Position:



„Wo werde ich arbeiten?“

Das moderne Firmengebäude mit guter Infrastruktur und zeitgemäßen Arbeitsbedingungen wird Ihr arbeitstäglicher Anlaufpunkt sein. Dort finden Sie sich im Team, um täglich neuen technischen Problemstellungen zu begegnen. Jedem von Ihnen steht ein hochwertiger Arbeitsplatz mit modernsten Kommunikationsmedien zur Verfügung. Und schnell werden Sie feststellen, dass dies nicht nur Luxus, sondern unbedingt notwendiges Handwerkszeug ist, das Sie benötigen, um den vielfältigen Anforderungen möglichst zügig gerecht werden zu können.



„Mit wem arbeite ich zusammen und wer ist mein Chef?“

Sie begegnen sich im Team „auf Augenhöhe“ und verteilen die Verantwortlichkeiten regional durch Zuordnung von PLZ-Bereichen. Dabei ist der Austausch untereinander von besonderer Bedeutung. Sei es, um Know-how-Transfer beispielsweise bei häufig auftretenden Problemstellungen und deren bestmögliche Beseitigung zu vereinfachen oder um „im Thema“ zu sein, falls eine Vertretung untereinander notwendig ist. Für übergeordnete fachliche oder organisatorische Fragestellungen steht Ihnen der technische Leiter jederzeit mit Rat und Tat zur Verfügung.





„Und was genau wäre jetzt meine neue Aufgabe in dem Team?“

Sie sind für die hochwertige technische Klärung sämtlicher telefonisch eingehenden Serviceanfragen „Ihres“ Gebietes zuständig. Dazu stehen Sie dem anfragenden Anlagenbauer, der sich gerade in einer anspruchsvollen Situation bei Installation oder Inbetriebnahme befindet, ebenso zur Verfügung, wie dem Servicepartner, der mit einer ungewöhnlichen Störung nicht mehr weiter weiß. Wenn am Ende des Tages jeder Anrufer den richtigen technischen Hinweis zur Lösung seines Problems erhalten hat, waren Sie erfolgreich.



„Welche Ausbildungsvoraussetzungen werden erwartet?“



Sie sind gelernter Kälteanlagenbauer oder Meister des Kälteanlagenbaus. Falls Sie sich in einem benachbarten Gewerk qualifiziert haben und über eine kältetechnische Zusatzqualifikation verfügen, sind Sie für uns als Gesprächspartner/in ebenfalls interessant. Auch Quereinsteiger – mit welcher Qualifikation auch immer – sind für diese Aufgabe aussichtsreiche Kontakte, sofern Sie aufgrund ihrer Erfahrungen einen deutlichen Bezug zur Kältetechnik oder zum Thema Wärmepumpe aufweisen.



„Welcher berufliche Hintergrund wäre für diese Position als Vorerfahrung sinnvoll?“



Für diese Aufgabe brauchen Sie zwingend einen hohen Praxisbezug, um sich mit Ihren Kunden auf einer Ebene austauschen zu können. Diesen Bezug haben Sie beispielsweise dadurch gewonnen, dass Sie selbst einige Jahre im Service eingesetzt waren. Eventuell befinden Sie sich aber auch in einer vergleichbaren Position bei einem Anbieter von Kältetechnik oder in der Ausführung bei einem Anlagenbauer eines Heizungs- oder Kälteanlagenbauers. Ganz gleich, welche berufliche Vorerfahrung Sie aufweisen... nach erfolgreicher Einarbeitung müssen Sie in der Lage sein, den Spezialisten beim Kunden vor Ort anzuleiten, wenn dieser „mit seinem Latein am Ende ist“ und auf Sie setzt.



„Was für ein Typ Mensch sollte ich sein, um an dieser Aufgabe Freude zu entwickeln und erfolgreich zu sein?“



In dieser Aufgabe sind Sie die zentrale Instanz für Kunden, die gerade mit einem für sie gravierenden Problem konfrontiert sind. Sie müssen es einfach mögen, zu telefonieren. Blitzschnell von einem Problem zum nächsten wechseln, immer freundlich sein, auch mal einem aufgebracht gegenüber mit einem flotten Spruch die Stimmung aufzuhellen. Und am Ende des Tages den Erfolg im Hintergrund genießen, den Ihre Kunden beim Einsatz vor Ort haben. Wenn Sie das mögen, dann sind Sie die richtige Person am richtigen Platz und werden mit Ihrem neuen Arbeitgeber langfristig erfolgreich sein.



Rechtlicher Hinweis:

Die Inhalte der Positionsbeschreibung orientieren sich ausdrücklich an den Forderungen des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes in der Fassung vom 14.08.06, das die Diskriminierung oder Benachteiligung im Arbeitsleben aufgrund des Geschlechts, der Rasse, der ethnischen Herkunft, der Religion oder Weltanschauung, des Alters, einer Behinderung oder sexueller Identität verbietet. Sollten einzelne Passagen dieses Anforderungsprofils teilweise missverständlich oder nicht eindeutig formuliert sein, so stellt dies lediglich einen formalen Mangel dar, der keinerlei Einfluss auf die inhaltlichen Entscheidungskriterien zur Besetzung der vakanten Position hat.