

Micro Labs

Gesundheit mit Generika



Micro Labs ist ein voll integriertes Pharma-Unternehmen, das weltweit hochqualitative und kostengünstige Generika anbietet. Zu den Erfolgsschlüsseln gehört die komplette Wertschöpfungskette von der Entwicklung über die Produktion bis zum Marketing und Vertrieb. Micro Labs ist weltweit in 65 Ländern mit 15.000 Mitarbeitenden und 17 eigenen Produktionsstätten aktiv.

In Deutschland operiert Micro Labs seit 2012 mit dem Firmensitz in Frankfurt am Main und der Erfolg steht auf starken Säulen. Durch Rabattverträge mit Krankenkassen profitieren GKV-Patient:innen bereits heute. Zudem stehen zahlreiche Produkte in der Pipeline zur bevorstehenden Neueinführung.



Zur Verstärkung unseres Teams in Frankfurt am Main suchen wir Sie als:

Customer Service Manager (m/w/d)

in Vollzeit / unbefristet

Verantwortung trifft Service - Sie leiten unser Customer Service-Team und bilden die zentrale Schnittstelle zwischen unseren Kunden und den relevanten Unternehmensabteilungen. Dabei führen und entwickeln Sie Ihre Mitarbeitenden und sichern eine reibungslose, erstklassige Bearbeitung aller Kundenanfragen.

Auf diese Aufgaben können Sie sich freuen:

- **Teamführung & -entwicklung:** Fachliche und disziplinarische Leitung des Customer Service Teams. Förderung einer serviceorientierten, proaktiven und qualitativ hochwertigen Abwicklung von Kundenanfragen (Telefon und E-Mail).
- **Prozessoptimierung:** Analyse, Neugestaltung und Digitalisierung der Customer-Service-Prozesse (Einführung/Optimierung von ERP-/CRM- und Auto-Reply-Systemen).
- **Auftragsabwicklung:** Überwachung und Optimierung des gesamten Prozesses der Auftragserfassung.
- **Kundenmanagement:** Beantwortung von Kundenanfragen, Pflege der Kundenbeziehungen sowie Definition von Standards für die Abwicklung von Kundenanfragen (pharmazeutischer Großhandel und (Klinik-)Apotheken)
- **Schnittstellenmanagement:** Enge Zusammenarbeit mit dem Supply Chain Team, der Qualitätssicherung (QA) und dem Product Management, um Kundenanfragen optimal zu beantworten.
- **Reklamations- und Retourenmanagement:** Verantwortung für ein professionelles und lösungsorientiertes Beschwerdemanagement.
- **KPI-Monitoring:** Definition, Überwachung und Berichterstattung relevanter Kennzahlen.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung per E-Mail an: bewerbung@microlabsgmbh.de

Bitte senden Sie uns Ihre Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf, Anschreiben und Zeugnisse) als eine PDF-Datei (max. 5 MB). Bitte geben Sie uns auch Ihren möglichen Eintrittstermin und Ihre Gehaltsvorstellung an. Wir freuen uns darauf, Sie kennenzulernen.



Micro Labs GmbH
Frau Ann Hüchting
Lyoner Str. 20
60528 Frankfurt am Main
Tel.: 069 380 2991 726
www.microlabsgmbh.de

Micro Labs

Gesundheit mit Generika



Kompetenz trifft Persönlichkeit - Sie bringen die nötige Ruhe für ein dynamisches Umfeld mit, denken **prozess- und kundenorientiert** und haben ein echtes Händchen für Menschen.

Das zeichnet Sie aus:

- **Ausbildung/Studium:** Erfolgreich abgeschlossenes Studium oder Ausbildung als Kaufmann/-frau oder Hotelfachmann/-frau.
- **Berufserfahrung:** Berufserfahrung im Customer Service **idealerweise im pharmazeutischen Umfeld**.
- **Führungserfahrung:** Erste Erfahrung in der Führung und Motivation von Teams.
- **IT-Skills:** Sicherer Umgang mit ERP-Systemen sowie CRM-Tools und MS Office.
- **Sprachen:** Verhandlungssichere Deutsch- und gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift.
- **Ausgeprägte Hands-on- und Service-Mentalität, organisatorische Fähigkeiten und strategisches Denken.**

Wir bieten Ihnen:

Eine verantwortungsvolle Tätigkeit und attraktive Entwicklungsmöglichkeiten in einem aufstrebenden und zukunftsorientierten Pharma-Unternehmen mit flachen Hierarchien und kurzen Entscheidungswegen in modernsten Büroräumen.

Weitere Mitarbeitervorteile:

- Betriebliche Altersvorsorge
- Bonuszahlung auf Grundlage des Unternehmenserfolgs
- Gleitzeit
- Insgesamt 30 Urlaubstage bei einer 5-Tage-Woche
- Kostenlose Parkplätze
- Kostenlose kalte und warme Getränke

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung per E-Mail an: bewerbung@microlabsgmbh.de

Bitte senden Sie uns Ihre Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf, Anschreiben und Zeugnisse) als eine PDF-Datei (max. 5 MB). Bitte geben Sie uns auch Ihren möglichen Eintrittstermin und Ihre Gehaltsvorstellung an. Wir freuen uns darauf, Sie kennenzulernen.



Micro Labs GmbH
Frau Ann Hüchting
Lyoner Str. 20
60528 Frankfurt am Main
Tel.: 069 380 2991 726
www.microlabsgmbh.de