



- Roland Borek
- Interim Management & Consulting
- Diplom-Kaufmann (Uni)

- 04.11.1967 in Hildesheim
- verheiratet, 4 Kinder

- Kramerkoppel 29
- 22041 Hamburg
- +49 (0) 1511 767 44 73
- rb@der-kundenversteher.de
- www.der-kundenversteher.de

Bestandskundenmanager | Problemlöser | Kundenversteher

Qualifikation

- Langjährige Managementenerfahrung im Bestandskundenmanagement
- Arbeit in internationalen Teams auf Managementebene
- Fachübergreifendes Denken mit fundiertem Verständnis aller Funktionsbereiche
- Branchenexpertise Versandhandel und Informationsmanagement
- Projektmanagement PRINCE II

Berufliche Schwerpunkte

- Leitung von Kundenservice / Backoffice – Organisationen
- Reorganisation und Aufbau von betrieblichen Abläufen
- Implementieren von CRM-Systemen
- Erfolgreiche Umsetzung von Kundenintegrationsprojekten nach Merger / Acquisition

Soft Skills

- Konsequente Zielorientierung
- Führungsstärke und hohe soziale Kompetenz
- Begeisterungsfähigkeit und Überzeugungskraft
- Ausgeprägte Hands-on Mentalität

Ausbildung

- Groß- und Außenhandelskaufmann
- Diplom-Kaufmann (Uni)



Führung ● ● ● ● ●
 Change ● ● ● ● ●
 Strategie ● ● ● ● ●
 Umsetzung ● ● ● ● ●



MS Office ● ● ● ● ●
 SQL ● ● ● ● ●
 Programmierung ● ● ● ● ●



Deutsch ● ● ● ● ●
 Englisch ● ● ● ● ●
 Französisch ● ● ● ● ●

Bisherige Stationen im Angestelltenverhältnis

Senior Manager Client Services (2009-2021) führende Anbieter Informationsmanagement

- **Mitglied der Geschäftsleitung**
- **Operative und disziplinarische Verantwortung**
 - Team Customer Service
 - Vertragsmanagement
 - Ausschreibungsmanagement
 - Vertriebsunterstützung
 - Firmen- und Kundenintegration nach Übernahme
 - Strategische Preisgestaltung
 - Projektmanagement (intern / extern)
- **Projekte im Rahmen dieser Tätigkeit**
 - Aufbau des zentralen Kundenservice-Teams (vorher regional-operativ)
 - Rekrutierung der Mitarbeiter
 - Ausrichten des Bereiches auf eine exzellente Customer Experience und die Customer Journey mit besonderem Fokus auf das Onboarding neuer Kunden
 - Implementierung der Neukundenbetreuung als eigenen Bereich (Onboarding)
 - Implementierung von Salesforce Service zur Erfassung und Analyse von Kontakten
 - Initiierung einer regelmäßigen Kundenbefragung zu den Dienstleistungen und dem Service des Unternehmens
 - Aufbau Kundenkontakt-Reporting
 - Einführung CRM-Systeme für Vertrieb und Kundenservice
 - Identifizieren der Stakeholder Sales, Marketing, Operations, Customer Service
 - Erarbeitung der Anforderungen an das System (Struktur Felder, Berechtigungen, Reporting)
 - Koordination der technischen Umsetzungen mit dem IT-Bereich
 - Erarbeitung der Customer Data Base als Grundlage für gezielte Marketing-Aktionen, Vertriebsaktivitäten und operative Verbesserungsinitiativen
 - Projektmanagement und -reporting
 - Übernahme des Geschäftes zweier Mitbewerber
 - Analyse der Due Diligence
 - Identifizierung der Schlüsselkunden
 - Koordination sämtlicher Aktivitäten mit dem übergebenden Unternehmen
 - Kommunikationsstrategie differenziert nach Kundengruppen
 - Logistische Planung der Übernahme der Archivalien in eigene Archive
 - Persönliche Kommunikation und Beratung der Schlüsselkunden
 - Implementierung spezieller Serviceprozesse für übernommene Kunden
 - Konzeption der Datenübernahme in eigenes System

- Übernahme des Hauptwettbewerbers
 - Koordination aller Integrationsaktivitäten in Deutschland im Rahmen der internationalen Projektorganisation
 - Konzeption der Zusammenführung der Kundendatenbasen, insbesondere der verschiedenen Preissysteme
 - Persönliche Kommunikation mit den Top-20 Kunden
- Standortschließung und Umzug der Archivalien in anderen Standort
 - Konzept und Implementierung der Kundenkommunikation
 - Serviceprozesse zur professionellen Behandlung von Einwänden der Kunden
 - Konzeption und Überwachung des Datentransfers
- Kundenindividuell Differenzierte Preisgestaltung
 - Ermittlung kundenindividueller Rentabilität
 - Aufbau der Datenbasis und individuelle Preissetzung nach Rentabilitätsclustern

Senior Manager Customer Service und Marketing (2006-2009)

Dienstleister Aktenvernichtung & Archivierung

- **Mitglied der Geschäftsleitung**
- **Operative und disziplinarische Verantwortung**
 - Team Kundenservice
 - Marketing
 - Preisstrategie
 - Umsatz und Budgetverantwortung für kleine und mittlere Kunden
- **Projekte im Rahmen der Tätigkeit**
 - Aufbau des zentralen Kundenservice-Teams (vorher regional in neun Standorten)
 - Rekrutierung und Schulung des Personals
 - Implementierung einer neuen IT zur Auftrags erfassung
 - Aufbau Kundenkontakt-Reporting
 - Implementierung einer differenzierten Kundenstruktur
 - Clusterung der Kunden nach brachen- und größenspezifischen Kriterien
 - Zielgerichtete Ansprache nach Kundengröße und -branche
 - Ermittlung kundenindividueller Rentabilität und differenzierte Kommunikations- und Preisstrategie für entsprechende Cluster

Projektmanager Beschwerdemanagement (1998-2005)

Weltweit führender Versandhandel

■ Operative Verantwortung

- Analyse und Vorstands-Reporting über alle Kundenkontakte des Unternehmens
- Schulung der Call-Center Mitarbeiter
- Initialisierung und Leitung von Verbesserungsinitiativen

■ Projekte im Rahmen der Tätigkeit

- Entwicklung und Implementierung einer Software-Lösung zur Erfassung und inhaltlicher Analyse von ca. 20 Mio. Kundenkontakten des Unternehmens
- Entwicklung eines Modells zur Prognose von Kundenfolgeverhalten an Hand von Kundenreaktionsprofilen