Zum Klienten:
Weitere Informationen zum Klienten und laufend neue Jobchancen erhalten Sie nach Ihrer Anmeldung und dem Onboarding durch Ihren Fachberater per Mail oder online. Wir freuen uns, Sie persönlich kennenzulernen!

Arbeitsort:
Zürich (X Kilometer und X Minuten von Ihrer Wohnadresse entfernt)

Jobbeschreibung:
Head of Process Transformation & Customer Excellence (w/m/d)

Ihr Aufgabengebiet:
- Verantwortung für das gesamte Transformationsprogramm-Portfolio der Gruppe inklusive Priorisierung, Umsetzungsdisziplin und Tempo über alle Geschäftsbereiche hinweg
- Aufbau und Führung einer Governance-Struktur zur Verfolgung der Wertschöpfung, zur Lösung bereichsübergreifender Blockaden und zur termingerechten Umsetzung
- Eskalations- und Beschleunigungsinstanz für stockende oder unterdurchschnittlich laufende Initiativen
- Verantwortung für die unternehmensweite Prozessarchitektur sowie deren laufende Vereinfachung, Neugestaltung und Beschleunigung
- Einführung einer einheitlichen Transformationsmethodik über alle Geschäftsbereiche hinweg mittels strukturierter, messbarer Verbesserungszyklen
- Leitung von Lean- und Six-Sigma-Initiativen mit quantifizierten, von der Finanzabteilung validierten Kosten- und Durchlaufzeitvorteilen
- Verantwortung für die Voice-of-the-Customer- und Beschwerde-Frameworks der Gruppe und Überführung von Kundenfeedback in priorisierte, nachverfolgte Transformationsinitiativen
- Sicherstellen, dass Kundeneinblicke direkt in Programm-Roadmaps, Priorisierung der Prozessneugestaltung und Erfolgskennzahlen einfliessen
- Zusammenarbeit mit Vertriebs- und operativen Teams, um die Lücke zwischen Kundenerlebnis und organisatorischer Veränderung zu schliessen

Was Sie ausmacht:
- 12+ Jahre Erfahrung in der Leitung von Transformationsprogrammen oder Prozessbeschleunigung in einer grossen, komplexen internationalen Organisation
- Nachweisliche Erfolge bei der Führung von Transformationsportfolios mit mehreren Workstreams und quantifizierbarer Geschäftswirkung
- Erfahrung in der unternehmensweiten Einführung einer Methodik oder eines Standards, über die Leitung einzelner Verbesserungsprojekte hinaus
- Fundierter Hintergrund in der Überführung von Voice-of-the-Customer- und Beschwerdedaten in priorisierte, messbare Transformationsmassnahmen
- Erfahrung in der Treiberrolle von Transformation im Bereich Sourcing, Beschaffung oder Third-Party-Management
- Zertifizierung als Lean Six Sigma Black Belt; Master Black Belt oder vergleichbare Programmleitungs-Qualifikation von Vorteil

- Verhandlungssicheres Englisch sowie Erfahrung im Einflussnehmen auf Führungskräfte und operative Ebenen in einer matrixartigen, multinationalen Organisation

Was diese Stelle ausmacht:

- Hybride Arbeitsmodelle
- Attraktives Gehalt und leistungsbezogener Bonus
- Gesundheits- und Wohlbefindensprogramme
- Weiterbildungsmöglichkeiten inklusive Zugang zu globalen Trainingsplattformen
- Karriereentwicklung in einem internationalen, multikulturellen Umfeld
- Mitarbeiteraktienplan und weitere lokale Zusatzleistungen