

## **Head of Operations (Tourismus)**

**Meine Landausflüge** (meine-landausfluege.de) ist die führende reederei-unabhängige Buchungs- und Informationsplattform für Kreuzfahrt-Ausflüge in der DACH-Region. Das Portal kooperiert auf der Ausflugsseite mit lokalen Tour-Agenturen und auf der Vertriebsseite mit namhaften Reisebüros. Für das Unternehmen arbeitet ein motiviertes Team in Hamburg an dem gemeinsamen Ziel, Kreuzfahrtgästen die schönsten Erlebnisse an Land zu ermöglichen.

Zum nächstmöglichen Zeitpunkt suchen wir in Hamburg in Vollzeit oder Teilzeit eine/n:

### **Head of Operations (w/m/d)**

Als Head of Operations spielst du mit deiner strategischen Denkweise, deinen stark ausgeprägten Problemlösungsfähigkeiten und deiner Erfahrung in der Führung von Teams eine entscheidende Rolle für das weitere Wachstum unseres Unternehmens, indem du für eine effiziente und kundenorientierte Ausrichtung sorgst.

#### **Das gibt es bei uns zu tun:**

- Du bist Teil der erweiterten Geschäftsführung und verantwortest die strategische und operative Weiterentwicklung der Customer-Touchpoints
- Du kümmerst dich um den Aufbau, die Führung und die Motivation des Kundenteams, so dass ein hervorragendes Kundenerlebnis sichergestellt ist
- Du optimierst und entwickelst kontinuierlich Customer Success Prozesse weiter und arbeitest dabei eng mit Sales, Product, und IT-Development zusammen, um Teilschritte zu automatisieren und zu verbessern
- Du definierst KPIs, analysierst und verfolgst relevante Erfolgskennzahlen mit Fokus auf Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität

#### **Das solltest du mitbringen:**

- Du hast dein Studium, bestenfalls im Tourismus oder Wirtschaft, oder eine vergleichbare Ausbildung erfolgreich abgeschlossen
- Du besitzt mehrjährige Berufs- und Leitungserfahrung im Kundenservice, Key Account Management oder Sales sowie Erfahrung in der Teamführung, -entwicklung und -motivation
- Du überzeugst durch eine strategische und ergebnisorientierte Denk- und Arbeitsweise

- Du verfügst über eine exzellente Kommunikationsfähigkeit sowie eine hohe Begeisterungsfähigkeit und dir macht der Umgang mit Kunden und der Führung von Teams Spaß
- Du bist sehr gut organisiert und prozessorientiert, gepaart mit dem Wunsch, Prozesse für ein hervorragendes Kundenerlebnis zu verbessern

**Das bieten wir dir dafür:**

- Du bist Teil eines jungen und enthusiastischen Teams, das jeden Tag Menschen mit Leidenschaft hilft, ein großartiges Urlaubserlebnis zu erleben
- Du hast abwechslungsreiche Aufgaben mit viel Eigenverantwortung und kannst gemeinsam mit dem Unternehmen wachsen und dich entwickeln
- Du arbeitest in einer familiären Arbeitsumgebung mit flexiblen Arbeitszeiten und der Möglichkeit, im Home-Office 1-2 Tage pro Woche zu arbeiten
- Du erhältst eine attraktive, marktgerechte Vergütung, die neben einem monatlichen Festgehalt auch einen Jahresbonus beinhaltet
- Du genießt ein zentrales Büro mit sehr guter Verkehrsanbindung, regelmäßige Teamevents sowie Mitarbeitervergünstigungen für Reisen

**Neugierig geworden?**

Wir freuen uns auf deine aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen per E-Mail an: [jobs@meine-landausfluege.de](mailto:jobs@meine-landausfluege.de). Bitte nenne uns deinen frühestmöglichen Eintrittstermin sowie deine Gehaltsvorstellung.