KASTHALL

TITEL:

KASTHALL SÖKER HEAD OF CUSTOMER SERVICE & SALES SUPPORT

Placering: Kinna, Västra Götaland
Företag: Kasthall

ÖVERGRIPANDE ANSVAR

Som Head of Customer Service & Sales Support har du det övergripande ansvaret för att leda och utveckla Kasthalls globala kundservice- och säljstödsfunktion. Du säkerställer en kundupplevelse som speglar Kasthalls varumärke och hantverk – från offert till färdig matta.

Rollen är central i Kasthalls fortsatta utveckling. Vi befinner oss på en spännande resa där kundservice-funktionen ska digitaliseras och globaliseras, och du blir en nyckelperson i detta arbete. Som systemägare för vårt CRM (HubSpot) driver du hur vi arbetar med order- och offertprocesser i våra olika regioner. Tillsammans med våra globala försäljningschefer utvecklar du strukturer och arbetssätt som säkerställer att vi möter varje marknad med rätt service – samtidigt som vi internt arbetar effektivt och enhetligt.

KASTHALL

Här blir du spindeln i nätet, med ett naturligt samarbete över hela organisationen. Du jobbar tätt med försäljning, marknad och supply chain - en drömroll för dig som trivs i ledarrollen, är digital och duktig på att driva projekt tvärfunktionellt.

HUVUDSAKLIGA ARBETSUPPGIFTER

- Leda och utveckla Kasthalls kundservice- och sales support-funktionen i Sverige, New York och i framtiden Italien.
- Äga och vidareutveckla Kasthalls CRM-system (HubSpot) och säkerställa dess användning globalt, i nära samarbete med regioncheferna.
- Driva digitalisering av kundservice och säljstöd – inklusive implementering av AI-stöd för FAQ, automatisering och kunskapsdatabaser.
- I samarbete med globala försäljningscheferna, driva och implementera standardiserade processer och rutiner för offert-, order- och säljsupoprt.
- Initiera och driva förbättringsprojekt kring effektivisering, kvalitet och kundnöjdhet.
- Ansvara för rapportering av KPI:er, kundnöjdhet och effektivitet.

KVALIFIKATIONER

- +5 års erfarenhet av kundservice, orderhantering eller säljstöd.
- Dokumenterad erfarenhet av att utveckla och leda team, gärna i internationell kontext.
- Erfarenhet av att driva, utveckla och implementera processer.
- Erfarenhet av CRM-ägarskap och digitaliseringsprojekt. Har du tidigare jobbat med Hubspot är det meriterande.
- Erfarenhet av projektbaserad affär (contract/B2B-projekt) är meriterande.
- Vana av att arbeta och driva projekt tvärfunktionellt.
- Mycket god svenska och engelska i tal och skrift.

VI TROR ATT DU ÄR

- Strukturerad och utvecklingsorienterad och trivs med att bygga, standardisera och effektivisera processer.
- Du bygger relationer, är stark kommunikativt och skapar förtroende både internt och externt.
- Affärsmässig och kundfokuserad – du förstår våra kunders förväntningar och säkerställer en serviceupplevelse som matchar vårt varumärke.
- Digitalt nyfiken – du söker aktivt nya sätt att använda teknik och AI för att förbättra kundservice.
- En närvarande och engagerad ledare – du leder både genom strategi och operativt deltagande.
- Van vid att jobba i en föränderlig miljö, där du är van att navigera i verksamhet under stor förändring.
- Duktig på att arbeta tvärfunktionellt i en organisation där samarbete är nyckeln.

Detta är en strategisk, operativ och global roll där kundupplevelsen är en direkt del av affären.
Du får ett stort mandat att forma framtidens kundservice och säljstöd på Kasthall och blir en nyckelperson i bolagets fortsatta tillväxtresa.

- Tjänsten är en tillsvidareanställning.
- Placeringsort: Kinna.
- Skicka din ansökan, innehållande CV och personligt brev, till hr@kasthall.com senast 9 januari.