



**Master of Laws, LL.M. (University of
Leicester, UK) Diplom-Rechtspflegerin
(FH), W, 45 JAHRE**
BRANCHENOFFEN
DEUTSCHLANDWEIT MOBIL

EXPERTISE

- **Kommunikationsstarke** Persönlichkeit mit umfassender Erfahrung im digitalen **Forderungsmanagement**
- profunde und weitreichende Erfahrungen in der **Prozessoptimierung** sowie langjährige **Erfahrung im zielgerichteten Führen und Coachen von MitarbeiterInnen** in verschiedenen Unternehmen
- Fundierte Fachexpertise: **Prozess- und Projektverantwortung** | Erfahrung in der **Implementierung neuer Mahnprozesse** | **Customer Relationship**
- Analytisches und logisches Denkvermögen gepaart mit ausgeprägtem Kommunikationsvermögen und einem sehr guten Gespür für Optimierungs- und Strukturierungsmöglichkeiten
- pragmatisch | organisiert | qualitäts- und ergebnisorientiert | belastbar | Hands-on-Mentalität

BERUFSPRAXIS

10/2019 – 09/2020

Head of NPL Management & Recovery

(Verantwortung für 6 MitarbeiterInnen)

- Leitung und Steuerung der zahlungsgestörten Engagements (Leasing, B2B-Kunden)
- Re-Organisation der Abteilung durch Implementierung digitalisierter Prozesse und moderner Collection-Tools
- Weiterentwicklung und Zielorientierung der MitarbeiterInnen

07/2017 – 09/2019

Fintech Start-up-Unternehmen, Head of Operations and HR

(Verantwortung für 8 MitarbeiterInnen)

- Aufbau und Leitung der Abteilungen
- Onboarding neuer Kunden: Konzipieren der Mahnprozesse (Content, Kanäle, Payments etc.)
- Bestandskundenpflege und Coaching der Kunden
- Customer Experience: kontinuierliche Verbesserung der Mahn- und Inkassoprozesse
- Stakeholder-Management der internen und externen Einheiten
- Steigern der Produktivität durch kontinuierliche Prozessoptimierung
- Weiterentwicklung und Zielorientierung der MitarbeiterInnen

10/2013 – 06/2017

Bereichsleiterin Service Center Forderungsmanagement, Leasingbranche

(Verantwortung für 60 MitarbeiterInnen)

- Leitung, Steuerung und Optimierung der Bereiche (B2B- und B2C- Kunden)
- Digitalisierung und Automatisierung des Forderungsmanagements
- Project Owner und Stakeholder zur Einführung diverser Software-Lösungen
- Optimierung und Weiterentwicklung der IT-Lösungen
- Enge Zusammenarbeit mit IT-Abteilung und Entwicklern (intern und extern)
- Verbesserung der Analyse der Prozesse
- Weiterentwicklung und Zielorientierung der MitarbeiterInnen

04/2012 – 09/2013

Abteilungsleiterin Forderungsmanagement

(Verantwortung für 30 MitarbeiterInnen)

- Customer Service in den Bereichen Banken, EC-Lastschriftverfahren, Versicherungen, Leasing-Unternehmen
- Kundenpflege und -beratung durch regelmäßige Abstimmungstermine und Weiterentwicklung der Geschäftsbeziehung

04/2010 – 03/2012

Stv. Bereichsleiterin und Leiterin der Abteilung Key Asset

(Verantwortung für 30 MitarbeiterInnen)

Bereiche 'Debtor Marketing' und 'Change the Business' Deutschland

STUDIUM UND AUSBILDUNG

10/2004 – 12/2006

Master of Laws (LL.M.) - European Union Law (Commercial)

09/1995 – 10/1998

Dipl.-Rechtspflegerin (FH)

SONSTIGES

IT-Kenntnisse:

sehr gute Kenntnisse:

- Betriebssysteme Microsoft Windows und macOS
- Microsoft-Office-Produkte und Apple iWork
- GSuite

Fremdsprachen:

Englisch, Level C1

fließend in Wort und Schrift, u.A. durch:

- Sprachreise London (Mai 2019)
- Auslandsstudium in Leicester, Großbritannien

Französisch (Grundkenntnisse)

Haben Sie Interesse an diesem Kandidaten? Kontaktieren Sie uns bitte unter
m.sommer@sommerundpartner.com oder Tel: +49 (0) 63537197