

Klaus-Reiner Münch



- Geboren 1959 in Frankfurt am Main
- Lebt mit seiner Familie seit 1998 in Nürnberg
- Verheiratet und 2 Kinder: Sohn Alexander geboren 1989 und Tochter Viktoria geboren 1991

Ausbildung: 1977 - 1980

- Bankkaufmann bei Deutsche Bank, Frankfurt

Beruf:

Deutsche Bank, Frankfurt 1980

- Spezialist in Auslandsabteilung für Akkreditive und Außenhandelsfinanzierungen

American Express Int. Inc., Frankfurt von 1980 – 1993

- Analyst und Führungskraft in Kredit / Mahn und Kundendienstabteilungen
- Direktor und Bereichsleitung für Accounts Control (New Accounts, Customer Service, Authorization, Mahnverfahren (Dunning), Inkasso (Collection) Betrugsprävention (Fraud)

Vodafone, Düsseldorf von 1993 – 1998

- Manager Forderungsmanagement
- Leiter Operations / Customer Service / Call Center

Telefonica / O2 Germany, München / Nürnberg von 1998 – 2005

- Manager Customer Care Operations / Call Center und Credit Services
- Leiter Service Development Management

defacto / davero, Erlangen von 2005 – 2007

- Geschäftsbereichsleiter Vertrieb, Service Management und Consulting

RESULTAT Münch Consulting von 2007 – heute

- freiberuflicher Unternehmensberater für Customer Operations Management, Vertrieb und Marketing

Team Bank AG (easy credit), Nürnberg 2008

- Projektleiter Kundendialog - Customer Mgt. - Service Center (Consulting)

BI-LOG / KundenProfi GmbH, Bamberg von 2009 – 2010

- Leiter Vertrieb, Key Accounts und Customer Service

Baur Fulfillment Solutions GmbH – OTTO Group, Burgkunstadt von 2010 - 2013

- Bereichsleiter, Vertrieb, Customer Operations, Marketing und PR

Nestlé Schöller GmbH, Nürnberg von 2013 – 2014

- Director Customer Management und National Telesales / Telemarketing

Perim GmbH, Nürnberg von 2015 - 2016

- Geschäftsleitung Vertrieb und Customer Management (Consulting)

Lufthansa InTouch, Berlin / Istanbul von 2017 - 2018

- Geschäftsführung Standort Istanbul

Schmetterling International, Nürnberg / Geschwand seit 2018

- Geschäftsbereichsleiter / Vice President Fulfillment

Gesellschaftliches und ehrenamtliches Engagement – Mitgliedschaft in Verbänden und Communities

- CQN - Customer Quality Network, Nürnberg – Gründungsmitglied und alleiniger Vorstand – seit 2005 www.cqn-nuernberg.de
- CCV - Call Center Verband Deutschland – aktives Mitglied – seit 1999
- Marketing Club Nürnberg und Oberfranken – aktives Mitglied – seit 2001
- Verbraucherkommission Bayern – Kommissionsmitglied – seit 2011
- Manager Lounge, XING (seit 2006), LinkedIn
- BVMW (Bundesverband Mittelständische Wirtschaft) seit 2016

Hobbies und Interessen

- Sport: Aktiv betreibend: Golf, Tennis, Tischtennis, Badminton, Squash
Passiv interessiert: Fußball, Basketball, Handball, Formel 1, Leichtathletik,
Mitglied und Dauerkarte beim 1. FC Nürnberg (zusammen mit Sohn)
- Interessen: Familie, Sport, Reisen, Kultur, Unternehmensführung, Customer Management, Münzen, Wein, gutes Essen