

CHARLES MULLENDERS

Rue Lorisberg 6
F-67470 Eberbach/SELTZ
Frankreich/Elsass
Telefon: 0033 3 88 86 57 52
Mobil: 0033 6 14 70 50 16
E-Mail: charles.mullenders@live.fr



Zur Person

geboren 12. Juni 1953 in Liège (Lüttich/Belgien)
geschieden, drei Kinder (28, 20 und 15 Jahre)
Französisch (Muttersprache)
Deutsch (Level Muttersprachler)
Englisch (verhandlungssicher im Fachgebiet)
Niederländisch (sicher in Wort und Schrift)
Spanisch und Marokkanisch (Grundkenntnisse)

CHARLES MULLENDERS

Rue Lorisberg 6
F-67470 Eberbach/SELTZ
Frankreich/Elsass
Telefon: 0033 3 88 86 57 52
Mobil: 0033 6 14 70 50 16
E-Mail: charles.mullenders@live.fr

WERDEGANG

Berufliche Stationen

seit 1974

SIEMENS AG KONZERN

Hersteller von Produkten und Anlagen der Elektrotechnik
85 Mrd. EUR Umsatz, 450.000 Beschäftigte

2003 - 2008

SIEMENS AG, Karlsruhe

Geschäftsgebiet (GG) „Sensors & Communication“
1,1 Mrd. EUR Umsatz, 4.500 Beschäftigte weltweit

Customer Relationship Process Manager (CRM)

- Analysieren aller CRM Standardfunktionen nach Konzernrichtlinien (Referenzprozesse)
- Erstellen konventionskonformer Prozesse für das eigene Geschäftsgebiet (GG)
- Implementieren und Dokumentieren aller Vertriebsprozesse als Teil des Q-Handbuchs
- Verwalten der GG CRM Stammhaus-Prozesse
- Vertreten der Geschäftsbereichsinteressen im zentralen CRM Komitee
- Verantworten von „Sales & Marketing“ bei internen und externen Audits und Assessments
- Verwalten der von „Sales & Marketing“ benötigten Database
- Erfolgreiches Einführen von CRM Tools im „Sales & Marketing“
- Vertreten der „Sales & Marketing“-Interessen im GG-Qualitätsnetzwerk
- Ausarbeiten aller Audit-Abweichungsberichte und Umsetzen der erforderlichen Maßnahmen, Schulungen und Kontrolle

Sonderaufgaben:

- Organisieren und Veranstalten von internationalen Sales-Meetings mit bis zu 250 Teilnehmern aus 40 Ländern sowie von Markteinführungen, Schulungen und Tagungen
- Planen und Koordinieren aller logistischen GG-Projekte für den Standort Karlsruhe
- Leiten von Umzugsprojekten für die GG-Leitung und Sales & Marketing inklusive detaillierte Raumplanung, Möbelbeschaffung, Büroausrüstung, Dekoration

1999 - 2003

SIEMENS AG, Karlsruhe

Geschäftsgebiet „Prozessinstrumentierung und Analytik“
350 Mio. EUR Umsatz, 2.000 Beschäftigte weltweit

Business Development Manager

- Verantworten der Regionen Osteuropa und Mittelmeer
- Transferieren des Stammhaus-Know-hows in die Regionen

- Einführen neuer Arbeitsmethoden und Vertriebssystematiken und drastisches Erhöhen unserer Geschäftszahlen

Ergebnis:

Umsatzsteigerungsfaktor von > 6 in Osteuropa und von 2 in den Mittelmeerländern

1994 - 1998

SETEL SA, Casablanca, Marokko

Vertriebsgesellschaft der Siemens AG
25 Mio. EUR Umsatz, 165 Beschäftigte

Vertriebsleiter

8 Mitarbeiter

- Verantworten der Sektoren "Energy" und "Industry"
- Kontinuierliches Ausbauen von Marktanteilen, Umsatz und Vertriebsergebnis
- Steigern des generierten Umsatzvolumens in 5 Jahren auf über 50 %
- Gewinnen von Projekten im Wert zwischen 0,5 und 1 Mio. EUR

Siemens Resident Ingenieur, Marokko

- Vertreten des Stammhausinteresses bei potenziellen Kunden
- Einführen von Siemens als Wettbewerber in neuen Sektoren
- Generieren eines Mehrumsatzvolumens von über 6 Mio. EUR
- Qualifizieren von Siemens als Nr. 1 beim Bau eines 2 x 400 MW GuD Kraftwerks (500 Mio. EUR)

1987 - 1993

SIEMENS AG, Karlsruhe

Geschäftsgebiet „Wasserwirtschaft“ sowie „Öl & Gas Leitsysteme“

Projektleiter

2 Mitarbeiter

- Vorfeldakquirieren, Anbieten, Verhandeln und Abwickeln von Projekten in Afrika, Nah- und Mittelost
- Auswählen und Verhandeln mit Konsortialpartnern für Projekte in unterschiedlichen Ländern wie Tunesien, Algerien, Marokko, Saudi-Arabien und UAE
- Regionalverantwortung für Belgien und Nordafrika

1981 - 1987

SETEL SA, Casablanca, Marokko

Vertriebsgesellschaft der Siemens AG
10 Mio. EUR Umsatz, 85 Beschäftigte

Gruppenleiter Vertrieb

6 Mitarbeiter

- Neustart der Vertriebsaktivitäten in der „Starkstromtechnik“
- Erarbeiten und Umsetzen eines Vertriebskonzeptes
- Aufbauen eines Distributionsnetzes und Durchführen von Marketingaktionen
- Pflegen und Akquirieren von Kunden
- Produktschulung des Vertriebspersonals
- Gewinnen von Großprojekten

Ergebnis:

Steigern des Jahresumsatzes von 1,0 EUR auf > 6,0 Mio. EUR

- 1980 - 1981 **SIEMENS SA, Lüttich und Brüssel**
 Vertrieb von Serienfabrikaten, 250 Beschäftigte
Fachingenieur Klimatechnik
 - Beratung, Marketing, Vertrieb, Engineering und Service von klimatechnischen Produkten und Anlagen
- 1978 - 1979 **SIEMENS AG, Erlangen/Deutschland**
 Unternehmensbereich „Installationstechnik“, 3.500 Beschäftigte
Vertriebsingenieur im Exportgeschäft
 - Einführung, Marketing und Vertrieb von klimatechnischen Geräten
- 1974 - 1978 **SIEMENS SA, Lüttich/Belgien**
 Technisches Büro, 30 Beschäftigte
Regionaler Vertriebsingenieur
 - Verantworten der Provinzen Lüttich, Namur, Luxemburg und Limburg
 - Berechnen, Anbieten und Abwickeln von Industrie und gebäudetechnischen Anlagen
- Ausbildung**
- 1971 - 1974 **FACHHOCHSCHULE IMEE, Lüttich/Belgien**
 Studium: Ingenieur Grad in Elektronik
 Schwerpunkte: Audiofrequenz
 Abschluss: DTS in Elektronik (vergleichbar mit Ingenieur Grad)
- 1971 **ATHENEE ROYAL VON VISE/Belgien**
 Abschluss: Abitur
- Zusatzqualifikationen**
- 2006 Learning Programm für Process Manager
 (LPPM Kurs von Learning Campus)
- Außerberufliche Aktivitäten**
- Bis 1999 Präsident des belgischen Club von Marokko
 Bis 1999 General Sekretär der belgo-luxemburgischen Handelskammer in Marokko
 Bis 1995 Pilot von Sportflugzeugmaschinen

K O M P E T E N Z P R O F I L

General Management international

- Aufbauen und Führen einer Vertriebsorganisation für einen international operierenden Konzern.
- Identifizieren und Auswählen von Kooperationspartnern über das persönliche Netzwerk.
- Führen von Verhandlungen mit nationalen Repräsentanten bis zum Vertragsabschluss in unterschiedlichen Sprachen.
- Entwickeln und Umsetzen von Businessplänen in Abstimmung mit der zentralen Unternehmensleitung.
- Integrieren der lokalen Organisation in die Unternehmensstruktur unter Berücksichtigung nationaler Gegebenheiten.
- Erfolgreiches Krisenmanagement bei politischen und wirtschaftlichen Umbrüchen und in hoch kompetitiven Märkten.
- Kooperatives Führen von Management-Teams der Bereiche Marketing/Vertrieb, Logistik/Einkauf, Finanzen/Administration und Personal.

Vertrieb, Marketing und Controlling International

- Adaptieren von internationalen Produktkonzepten und Abschöpfen länderspezifischer Marktpotenziale.
- Einsetzen strategischer und operativer Marketing-Instrumente und Kommunikationstechniken.
- Vorfeldakquisition von Großprojekten: Kontakte, Lobby, Allianzen, Konsortien, Finanzierung und Strategie.
- Entwickeln und Umsetzen von innovativen Distributionsstrategien für Länder, Märkte und Handelsstufen auf Basis eines Multi Channel Marketings.
- Motivieren des Teams durch herausfordernde Zielsetzung und leistungsbezogene Vergütungssysteme.
- Sicherstellen einer effizienten Vertriebssteuerung durch zielgerichteten Einsatz von Controlling-Instrumenten.
- Entwickeln und Einführen von Strategien zur Markterschließung und/oder zum Marktausbau.
- Bewerten alternativer Markteintrittsmodelle, u. a. Lizenz, Distribution, Vertretung, Joint Venture, eigene Organisation.
- Analysieren von potenziellen Konsortien zur Erhöhung der Auftragschance und Führen von Konsortialverhandlungen.
- Steuern der Integrationsprozesse über alle betrieblichen Funktionen unter Einbindung der jeweiligen Prozessverantwortlichen.
- Zentralseitige Führung der Unternehmensaktivitäten in West- und Ost-Europa sowie in Nordafrika unter Einbeziehung der lokalen Entscheidungsebene
- Vorgabe von produkt-, ergebnis- und marktbezogenen Planungszielen auf Basis von Forecasts
- Kontinuierliche Plankontrolle und Analysieren der Abweichungen zur Ableitung von Vorbeugungsmaßnahmen.

Prozess- und Qualitätsmanagement

- Führen eines „Customer Relationship Management (CRM)“ Process Board.
- Sicherstellen der operativen CRM-Prozesse mit einem Referenzprozesshaus.
- Planen und Durchführen von Prozessoptimierungsprojekten.
- Erarbeiten und Umsetzen von Best Practice Prozessen, Arbeitsmethoden, Werkzeugen und Datenbanken.
- Standardisieren und Harmonisieren von Prozessen unterschiedlicher Geschäftsbereiche.
- Beraten und Unterstützen der Prozess Owner.
- Verantworten von Budgetierung, Auditierung und Prozess-Modellierung.
- Einführen von Metriken und Festlegen von mit „Key Performance Indicators (KPI)“.
- Sicherstellen des Know-how-Transfers über alle Prozess-Anwender.
- Vertreten von „Sales & Marketing“ bei allen Q-Netzwerk-Sitzungen.
- Unterstützen der Vertriebsabteilungen bei Quality Assessments sowie internen und externen Audits.
- Ausarbeiten von Audit-Abweichungsberichten und Durchführen von Korrekturen.
- Durchführen von kontinuierlichen Verbesserungen in den CRM-Prozessen.
- Verantwortlicher für das Beschwerdemanagement im Vertrieb.

Spezielle Erfahrungen

- Organisieren und Koordinieren von nationalen und internationalen Events.
- Bürologistik Management, insbesondere Planen von Flächen und Durchführen von Umzügen.
- Planen und Einführen von neuen CRM IT-Tools.
- Programmieren und Pflegen von „Sales & Marketing“ spezifischen Datenbanken.
- Anwenden von MS Office Software und Prozessmodellierungstool.
- Führen von Meetings und Präsentationen in unterschiedlichen Sprachen, wie: Französisch, Deutsch, Englisch und Niederländisch.