

Leiter Mitgliederservice (m / w / d) – in Vollzeit (40h/ Woche)

ab sofort, in Frankfurt am Main (remote anteilig möglich)

Über uns

Die **German Datacenter Association e. V. (GDA)** ist der zentrale Branchenverband der Rechenzentrumswirtschaft in Deutschland. Strukturiert in drei Kernbereiche der Verbandsarbeit verbinden wir Betreiber, Dienstleister und weitere Stakeholder, stärken die politische Interessenvertretung und schaffen Sichtbarkeit für die gesellschaftliche Bedeutung digitaler Infrastruktur. Wir vertreten nicht nur die Interessen dieser Schlüsselbranche – wir sind zugleich Gastgeber und Organisator der wichtigsten Plattformen für Entscheider aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft. Aktuell machen ca. 270 Mitglieder aus dem gesamten Ökosystem Rechenzentrum unseren Verband stark – doch wir wollen gezielt weiterwachsen! Dafür suchen wir einen echten Profi mit Erfahrung im Bereich Mitgliedergewinnung und -Pfleger.

Deine Mission

Du übernimmst die Gesamtverantwortung für die Member Experience – vom ersten Kontakt über Onboarding und Aktivierung bis Renewal/Win-back. Du entwickelst den Mitgliederservice strategisch weiter, baust skalierbare Prozesse/CRM auf und sorgst dafür, dass Mitglieder den konkreten Nutzen der GDA spüren – und jederzeit nachvollziehen können. Zudem leitest du das Team Event- und Projektmanagement. Ziel ist es, Mitgliedermehrwert messbar zu liefern und sichtbar zu machen.

Deine Aufgaben

Member Lifecycle & Member Success

- End-to-End-Verantwortung für Onboarding, Betreuung, Aktivierung, Bindung und Rückgewinnung
- Aufbau eines Key-Account-Modells (insb. Betreiber) und eines Frühwarnsystems (Engagement/Churn-Risiken)

Mehrwert & Portfolio

- Entwicklung eines attraktiven Leistungsportfolios für RZ-Betreiber und Balance der Mitgliedergruppen (Betreiber vs. Dienstleister/Partner)

- „Member Value“ sichtbar machen: Quarterly Member Value Report, Nutzenkommunikation, segmentierte Benefit-Logik – als Hebel für die Kosten-Nutzen-Wahrnehmung

Kommunikation als Mitgliederservice

- Mitarbeit am Mitglieder-Newsletters als Serviceprodukt (Rubrikenlogik, Segmentierung, Analytics)
– mit starkem Fokus auf PA/Regulierung und Relevanz

Networking & Events (Member Experience)

- Du führst das Team Event- und Projektmanagement (aktuell 3 Personen) und entwickelst mit ihnen neue Formate und verantwortest einen unserer drei Kernbereiche.

Engagement & Arbeitsgruppen

- Systematische Aktivierung von Mitgliedern in Arbeitsgruppen: klare Aufträge, Output-Rhythmen (Best Practices, Benchmarks/Marktdaten, Initiativen)

Prozesse, CRM & Steuerung

- Optimierung/Digitalisierung der Mitgliedschaftsprozesse und Pflege/Weiterentwicklung des CRM
- Definition von KPIs (Retention, Wachstum, Engagement, Servicequalität) und regelmäßiges Reporting an die Geschäftsführung

Dein Profil

- Mehrjährige Erfahrung in Mitglieder-/Customer Success-/Community Management, idealerweise im Verband/Kammer/o.ä.
- Nachweisbare Kompetenz in Prozessdesign, CRM, Datenqualität & Reporting
- Ausgeprägte Service- und Stakeholderorientierung, diplomatisch stark (Zielkonflikte zwischen Mitgliedergruppen moderieren)
- Erfahrung in Kampagnen/Segmentierung (Akquise & Bindung) sowie gute Zusammenarbeit mit Kommunikation/Event/PA
- Sehr gute Deutschkenntnisse; Englisch sicher im beruflichen Kontext (internationale Mitgliederstruktur)



Das bieten wir

- Verbandsleben in einem zentralen Zukunfts- und Wirtschaftsumfeld
- Wertschätzendes Umfeld in einer dynamischen, innovationsgetriebenen Branche
- Viel Gestaltungsspielraum und Eigenverantwortung (C-Level-nahe Formate)
- Direkter Kontakt zu Entscheiderinnen und Entscheidern aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft
- Kleines, professionelles, engagiertes Team und abwechslungsreiche Projekte
- Flexible Arbeitszeiten, Remote-Anteil möglich
- Leistungsorientierte Vergütung, unbefristete Anstellung, Deutschlandticket, 30 Tage Urlaub

Bitte sende deine Unterlagen (Anschreiben, Lebenslauf, relevante Nachweise) als eine PDF-Datei mit Gehaltsvorstellung und frühestem Eintrittstermin an:

 Martin Kohoutek, Hauptgeschäftsführer

 kohoutek@germandatacenters.com

 +49 (0)69 13013470 (für Rückfragen)

 **Bewerbungen von Personalvermittlungsagenturen und -dienstleistern sind nicht erwünscht.**