

Sinds 1921 leveren en produceren we hoogwaardige meet- en regelapparatuur voor de industrie. Dat doen we natuurlijk niet alleen, want we hebben locaties over de hele wereld! Onze productielocatie in Dordrecht, Nederland is veruit het grootst. Met ca. 600 professionals doorlopen we hier alle stadia van de ontwikkeling van een flowmeter. Bij ons zie je direct het resultaat van je eigen inspanning!

Senior Customer Care Medewerker

Dit is wat we je bieden:

Om te beginnen een salaris tussen de 34 K en 46 K bruto per jaar, afhankelijk van je opleiding en ervaring. Bij KROHNE ben je verzekerd van een uitdagende en veelzijdige functie met verantwoordelijkheid en veel ruimte om jezelf te ontwikkelen. Daarnaast bieden we je het volgende:

- Jaarcontract met intentie tot vast dienstverband;
- Een goed geregeld pensioen bij PMT;
- Reiskostenvergoeding
- Vakantiegeld, 25 vakantiedagen en 3 collectieve vakantiedagen;
- Gratificatiebonus;
- Opleidingsbudget en toegang tot de KROHNE Online Academy;

Dit is wat je gaat doen:

De afdeling customer care is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle klantvragen met betrekking tot productie en levertijden met als doel de klant op een juiste en correcte manier van informatie te voorzien en jij stuurt het team daarin aan. Je werkdag ziet er zo uit:

Een klant plaatst een order bij Sales, beneden in de productiehal is men al bezig de flowmeters te produceren. Binnen dit arbeidsintensieve en kwalitatief hoogstaande proces loopt de planning door onvoorziene situaties niet als gewenst en belt de klant, waar de order blijft. Als Customer Care medewerker weet jij op een adequate manier de klant te woord staan. Na het klantcontact met jou is hij gerustgesteld en weet wanneer hij/ zij het product of een antwoord hierover kan verwachten. Na het gesprek heb je het systeem geraadpleegd en ben je vervolgens naar de afdeling productie en planning gelopen, je weet wat er speelt en nog belangrijker: welke tijd ervoor staat.

Dit definitieve antwoord communiceer jij naar de klant. Naast vragen over levertijden komen er ook vragen over fouten of gebreken aan de flowmeter. De vragen beantwoord jij dusdanig, dat de klant goed geïnformeerd, gerustgesteld en ontzorgd is door de behulpzame en klantvriendelijke manier van communiceren.

Je checkt in ERP de status van de order, showstopper, netwerkplanningen en distributieorders. Je vult de kalibratie database voor orders met standaardijkingen. Ook het communiceren met de afdelingen wat de gevolgen zijn van change orders en dit afhandelen in ons ERP-systeem horen bij jouw rol.

Kortom: een functie waarin het regelen, coachen en coördineren de boventoon voert. Door jouw inlevingsvermogen weet je de klant iedere keer weer een tevreden antwoord te geven, waardoor iedere dag een aaneenschakeling van successen is!

Dit is wat we van je vragen:

Ons team is op zoek naar een leuke collega die communicatief vaardig is en empathisch kan zijn zonder het commerciële aspect uit het oog te verliezen. Je bent graag in contact met mensen en je bent goed in plannen, regelen en coördineren. Daarnaast denken we dat je het volgende nodig zult hebben:

- Minimaal 2 jaar werkervaring in een vergelijkbare functie;
- Een afgeronde MBO opleiding, richting commercie/ marketing;
- Kennis van Excel;
- Je hebt een uitstekende beheersing van de Nederlandse en de Engelse taal.

Heb je nog vragen of wil je graag solliciteren?

Neem dan contact op met Marloes Vlot, m.vlot@krohne.com of via 06 22292854.

We kijken uit naar je reactie!