



Are you the **rock** we're looking for?

## Customer Service Medewerker

Elke dag gaan wij bij Rock Recruitment op zoek naar de juiste kandidaat voor onze klanten. Dat doen we sinds 2018. Vorig jaar haalden we daarbij een succesratio van maar liefst 83%, een buitengewoon resultaat voor onze sector. Dat dat niet onopgemerkt blijft, merken we aan het groeiende aantal klanten waarvoor we blijvend rekruteren. We gaan voor onze klanten steevast op zoek naar de perfect match. Of om het met onze slogan te zeggen: **We dig deep to unearth the best talent!**

### DE JOB

Als **Customer Service Project Officer** ben je verantwoordelijk voor de opvolging van een eigen **klantenportefeuille** (40%), alsook fungeer je als de **rechterhand van de Customer Service Manager** in de uitvoering & opvolging van nieuwe projecten en optimalisaties (60%).

Je bent een **belangrijke spilfiguur** binnen de organisatie door het gevarieerde takenpakket en jouw contacten met verschillende stakeholders zowel intern als extern.

Jouw functie :

- Je komt terecht in een team met **4 collega's** en rapporteert in deze functie aan de Customer Service Manager.
- Je vertaalt klantenbehoeften naar **projecten en procedures** zodat we de interne werking kunnen optimaliseren, dit steeds in contact & overleg met verschillende interne & externe stakeholders. Een vlotte communicatie hierbij is key!
- Je zorgt voor het tot stand komen van de nodige EDI interfaces zodat er verder kan gebouwd worden aan een maximale & **efficiënte** automatische **verwerking** van **klantenorders**.
- Je ondersteunt de Customer Service Manager in de uitvoering en opvolging van **lopende projecten**.

- Je **analyseert** en **rapporteert** problemen binnen je werkerterrein, alsook **denk je creatief mee** aan oplossingen.
- Je zorgt ervoor dat in overleg met IT/ datamanagement de correcte data mbt **contracten, nieuwe producten, acties, kortingsstructuren, nieuwe klanten** enzoverder op de juiste manier ingevoerd wordt in het ERP-pakket dit opdat de dagelijkse operaties zo efficiënt mogelijk zouden kunnen uitgevoerd worden.
- Je zorgt voor een goede **klantenbinding** en **klantenkennis**.
- Je bent van A tot Z verantwoordelijk voor de **opvolging** van een eigen **klantenportefeuille**. In eerste instantie zorg je voor het correct opvolgen van de binnenkomende klantenorders in het ERP-systeem (SAP). Daarnaast vallen ook de **contacten** met de logistieke partners en de **facturatie** onder jouw verantwoordelijkheid. Je hebt dan ook dagdagelijks **telefonisch** - en/of **mailcontact** met klanten en transporteurs rond bestellingen, leveringen of andere issues.
- Op vraag van sales zorg je voor **statistieken** en **productinformatie** en bereidt **klantendossiers** voor.



## WIE WIJ ZOEKEN

- Je beschikt bij voorkeur over een **Master** diploma.
- Je beschikt over **5 jaar relevante werkervaring** binnen Customer Service.
- Je hebt een aangeboren talent om vlot en commercieel met de klanten om te gaan, maar je haalt tevens energie uit het creëren van een draagvlak met interne stakeholders om projecten en proces optimalisaties vlot uit te werken.
- Je bent **hands-on** ingesteld & beschikt over een sterke **maturiteit** om projecten te leiden.
- Je bent **meertalig (Nederlands, Frans & Engels)**. Kennis van de **Duitse taal** is een voordeel.
- **Stressbestendigheid, accuraatheid** en een **proactieve aanpak** zijn belangrijke eigenschappen.
- Ervaring met **SAP** is een belangrijke troef, een vlotte kennis van **Excel** is vereist.
- Je bent een echte **teampayer** met een positieve en **flexibele mindset**.

## WAT WIJ BIEDEN

- Je tekent onmiddellijk met een **vast contract!**
- Je komt terecht in een jong en vooruitstrevend bedrijf dat met een **uniek marktconcept** op een gecontroleerde manier een sterke positie opbouwt in de voedingswereld.
- Je komt terecht in een klein team van gedreven collega's die met **passie én professionaliteit** willen ondernemen in een bedrijf dat bovendien financieel gezond is en vooral ook heel fier is op de groei en de resultaten.
- Verder kan je rekenen op een **competitief salarispakket** in lijn met jouw ervaring.

## WIE WIJ ZIJN

Onze klant, gevestigd te Moeskroen, is een **jong en dynamisch Belgisch familiebedrijf** actief in de productie van **kwaliteitsvolle aardappel en maischips en – snacks**. Dit bedrijf is één van de belangrijkste spelers geworden op de Europese chipsmarkt.

De productie wordt gekenmerkt door een **state-of-the-art machinepark**. Elk jaar opnieuw wordt geïnvesteerd in **verdere uitbreiding** en nieuwe machines.

# Do you feel like our **ROCKER?**

**Heb je interesse in deze vacature? Solliciteer dan via**

[info@rockrecruitment.be](mailto:info@rockrecruitment.be)

[www.rockrecruitment.be](http://www.rockrecruitment.be)

**Rock Recruitment**

Stasegemsesteenweg 72

8500 Kortrijk