

## EXTERNE VACATURE

Voor onze locatie in Aalst zijn wij op zoek naar een ervaren en gedreven

# TEAMLEAD CUSTOMER SERVICE

### WAT BIEDEN WIJ JOU

Uiteraard een vast contract bij opstart en de mogelijkheid om hybride (thuis) te werken. Verder een marktconform salaris aangevuld met een extra salarispakket (32 vrije dagen, bonus, groepsverzekering, hospitalisatieverzekering, maaltijdcheques en ecocheques) op een aangename moderne werkplek. Het gaat om een zelfstandige, veelzijdige en uitdagende fulltime job in een professionele en internationale organisatie waar persoonlijke ontwikkeling belangrijk is.

### DE FUNCTIE

Als Teamleader Customer Service ben je het eerste aanspreekpunt voor de medewerkers van ons Customer Service Team in Aalst. Jij komt terecht in een betrokken team van 4 medewerkers. Samen zijn jullie verantwoordelijk voor het ordermanagement van onze dakbedekkingssystemen. Dat proces begint nadat de order is verkocht door Sales.

Je bent contactpersoon voor key accounts en projecten en jij vertaalt de KPI's in logische processen waardoor onze klanttevredenheid wordt verbeterd. Jij springt in bij escalaties en werkt waar nodig mee, op die manier heb jij een voorbeeldfunctie voor jouw team. Door goede afstemming met de klant en met de interne afdelingen (op de productielocaties) draag je bij aan een tijdige levering, een vlekkeloze facturatie en heel belangrijk een goede klanttevredenheid!

### WIE ZIJN WIJ

BMI Aalst is onderdeel van BMI Group, een wereldwijde toonaangevende producent en leverancier van bouwmaterialen. BMI Group is de grootste producent van dakbedekkingssystemen voor platte en hellende daken in Europa. Wij hebben productielocaties over de hele wereld. BMI Benelux heeft 5 productielocaties in Nederland en België.

## WAT GA JIJ DOEN

Als Teamlead Customer Service ben jij verantwoordelijk voor de volgende werkzaamheden:

- Jij coördineert en begeleidt jouw Customer Service team bij het order- en leveringsproces en jij beheert het dagelijks orderboek op basis van rapportages;
- Je zorgt voor een goede communicatie met de klant vooral wanneer er wijzigingen of problemen zijn;
- Jij ondersteunt jouw team bij de dagelijkse werkzaamheden onder andere met de verwerking en afhandeling van de verkooporders;
- Voor een goede (interne) afstemming sluit je aan bij meetings en schakel je met Sales en de logistieke afdelingen op de productielocaties;
- Jij hebt contact met onze transporteur over (wijzigingen in het) transport en leveringen;
- Je ondersteunt het team bij opleidingen en bij het inwerken van nieuwe medewerkers;
- Verder analyseer jij KPI's en evalueer jij deze met jouw team om individuele/teamresultaten te verbeteren in lijn met afdelings-KPI's;
- Je ondersteunt de Customer Service Manager Benelux met people management processen en met rapportages en je bent aanspreekpunt voor key accounts en projecten;
- Tenslotte ben jij (samen met jouw team) verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten, retouren en manco's. Jij denkt graag mee in oplossingen voor de klant, die passen binnen de procedure van BMI.

## WIE BEN JIJ

De ideale kandidaat is of heeft:

- Bachelor denk- en werkniveau;
- Bij voorkeur een aantal jaren leidinggevende ervaring of ruime ervaring als Senior Customer Service Specialist. Deze ervaring heb jij opgedaan binnen een B2B customer service afdeling waarin wordt gewerkt met (productie) orders;
- People management skills en een luisterend oor voor de medewerkers;
- Proactief en probleemoplossend ingesteld;
- Kennis van Nederlands en Frans op professioneel niveau (mondeling en schriftelijk) en een goede beheersing van de Engelse taal. Verder kun je goed communiceren op verschillende niveaus;
- In staat om optimaal te functioneren binnen een snel veranderende omgeving waar een hands-on aanpak onmisbaar is;
- Bij voorkeur ervaring met ERP en/of SAP;
- Kennis of ervaring binnen een (bouw) technische sector (dit is een plus, geen eis);
- Verbonden met de kernwaarden van onze organisatie: empower, connect, evolve en inspire.

## SOLLICITATIE EN INFORMATIE

Voor (vrijblijvende) vragen kun je terecht bij Vicky Senden (Talent Acquisition Specialist Benelux) op +31 6-82.89.66.00 of bij Jolien Nulens (HR Benelux) op +32 493.07.90.29. Heb jij interesse in deze functie? Stuur jouw CV naar: [vicky.senden@bmigroup.com](mailto:vicky.senden@bmigroup.com)

