

HEROCK® Workwear - Safety footwear – Customer Care Officer (Belux)

CUSTOMER CARE OFFICER :

Ben jij op zoek naar een uitdagende commerciële binnendienstfunctie met veel klantcontact, verantwoordelijkheid en afwisseling? Dan is deze functie bij HEROCK® Workwear iets voor jou!

Als Customer Care Officer ben jij de spilfiguur tussen onze klanten, het Sales team en de interne afdelingen. Je zorgt voor een vlekkeloze orderopvolging en ondersteunt commerciële dossiers zoals offertes, verzendingen en promotieacties. Met jouw heldere communicatie zorg je ervoor dat alles op rolletjes loopt en dat de klant altijd duidelijk en correct geïnformeerd wordt.

Tijdens salesacties neem jij proactief contact op met klanten. Je beantwoordt vragen, biedt oplossingen en overtuigt twijfelende klanten. Bij interne fouten neem jij het voortouw in transparante communicatie. Je bent niet bang om duidelijke grenzen te stellen aan collega's wanneer afspraken of regels niet worden nageleefd. Je persoonlijkheid is stevig genoeg om je rol als filter binnen de organisatie op te nemen.

Je werkt nauwkeurig, volgt leads en dossiers actief op en gebruikt moderne tools zoals ERP en CRM (Salesforce). Je begrijpt hoe belangrijk een sterke webshop is en begeleidt klanten enthousiast in het gebruik ervan.

- Je bent verantwoordelijk voor het volledige orderproces: van orderinvoer tot levering en opvolging;
- Je beheert klantgeschillen, retourzendingen, facturatie, creditnota's en transportdossiers;
- Je ondersteunt het Sales team administratief en zorgt voor een up-to-date klantenbestand in ons ERP-systeem;
- Je communiceert duidelijk met interne diensten en klanten en zorgt voor een correcte en tijdige opvolging van elk dossier;
- Je belt klanten actief op tijdens acties of bij openstaande leads en genereert extra sales;
- Je neemt initiatief bij fouten of vertragingen en koppelt dit transparant terug naar de klant;
- Je houdt commerciële acties nauwgezet bij;
- Je staat klanten bij in het gebruik van onze webshop en denkt mee in functie van gebruiksvriendelijkheid;
- Je durft verkopers aanspreken op het niet naleven van afspraken en bewaakt je eigen grenzen;

Wat breng je mee ?

Heb je een bewezen track record van minstens 2 jaar in een gelijkaardige customer care of commerciële binnendienstfunctie (met voorkeur in de B2B-sector) ? Dat is jouw absolute troefkaart

- Je hebt een proactieve houding met het vermogen om in team te werken en doelen te bereiken, je bent hands-on en denkt graag mee met het bedrijf in termen van oplossingen.
- Je hebt een focus op een hoge servicegerichtheid in alles wat je doet.
- Je houdt van directe en duidelijke communicatie.
- Je werkt nauwkeurig en gestructureerd, met oog voor detail en opvolging;

- Een passie voor verantwoordelijkheid drijft je aan, en je gaat met ambitie en vastberadenheid te werk.
- Flexibiliteit zit in je DNA, en wanneer het er echt op aankomt, schakel je moeiteloos een versnelling hoger.
- Je beschikt over een analytisch vermogen om cijfers te interpreteren (draaitabel, verticaal zoeken, ...) en je kan na training feilloos met een ERP systeem werken
- Je hebt uitstekende mondelinge & schriftelijke communicatievaardigheden in het **Nederlands én Frans**, iedere andere Europese taal is een groot pluspunt maar niet noodzakelijk
- Je hebt bij voorkeur een bachelor in Office Management of gelijkwaardig door ervaring

Maar vooral heb je veel goesting om ervoor te gaan en om nieuwe zaken aan te leren, daarom nodigen wij jou uit om deel uit te maken van ons gedreven Customer Care team, waar jouw potentieel wordt gekoesterd en jouw inzet wordt beloond.

<https://www.herockworkwear.com>