

FUNCTIEPROFIEL

AVK Nederland
Teamleader Customer Services

'Inspirerend, klant focus, service excellent'



Standplaats: Vaassen

1. AVK NEDERLAND

In 1941 richtte Aage Valdemar Kjaer AVK op als plaatselijke machinewerkplaats. Zijn uitgangspunten waren kwaliteit, continuïteit en nauwe klantrelaties. Dit waren belangrijke waarden, die Niels Aage Kjaer met zich meebracht toen hij in 1970 het roer overnam, en die ervoor hebben gezorgd dat AVK wereldwijd is uitgegroeid tot een groep met ca. 4.800 medewerkers die levert aan klanten over de hele wereld. AVK-producten zijn ontworpen volgens de belangrijkste internationale normen en worden verkocht in meer dan 100 landen over de hele wereld. Binnen AVK zijn er vijf pijlers waarop gebouwd wordt om aan de verwachtingen van klanten te voldoen: kwaliteit, innovatie, betrouwbaarheid, duurzaamheid en klantenservice. AVK overtreft marktnormen en is uitgegroeid tot een "preferred" zakenpartner.

In Vaassen is de Nederlandse vertegenwoordiging van de internationaal opererende Deense AVK Groep gevestigd. AVK Nederland (opgericht in 1980) is een verkooporganisatie met een productievestiging voor de Nederlandse markt en levert een uitgebreid productenpakket voor de water-, gas- en afvalwatersector en bovendien voor industriële toepassingen. Afsluiters, vlinderkleppen, brandkranen, universele koppelingen, gietijzeren hulpstukken, universele aanboorzadels, roestvast stalen reparatieklemmen en straatpotten zijn een greep uit het assortiment van AVK. Kwaliteit en duurzaamheid zijn belangrijke aspecten binnen het totale AVK-concern. Dat AVK dit belangrijk vindt blijkt uit hun ISO 9001, ISO 14001 en MVO-prestatieladder niveau 4 certificaten.

Naar de website: <https://www.avknederland.nl>

Plaats in de organisatie

De Teamleader Customer Service is verantwoordelijk voor het aansturen, motiveren en ontwikkelen van de afdeling Customer Service. De afdeling bestaat uit 11 medewerkers (inside sales, Order administration en Service department). Je legt rechtstreeks verantwoording af aan de Algemeen Directeur AVK Nederland.

2. FUNCTIE

Als Teamleader Customer Service ben jij de stuwende kracht achter het Customer Service team. Jij bent een leidinggevende die mensen kan uitdagen, initiatieven in het team stimuleert en draagvlak creëert. Je bent een mensgerichte leidinggevende met een passie voor Customer Service. Jij ziet verbetermogelijkheden van processen en weet deze te optimaliseren. Jij kunt mensen in hun kracht zetten, uitdagen en stimuleert initiatieven die bijdragen aan de gestelde doelstellingen en resultaten. Je werkt nauw samen met verschillende afdelingen om de servicekwaliteit voortdurend te verbeteren en klantgerichte oplossingen te bieden. Om altijd op de hoogte te zijn van het reilen en zeilen van je team draai je ook soms operationeel mee. Dit houdt in: het maken van een offerte, order entry, klachtenafhandeling en de beantwoording van technische klantvragen. Hierin stel jij de klant altijd centraal.

3. TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

- Leiding- en sturing geven aan het Customer Service Team.
- Zorgen voor een consistente en hoogwaardige klantenservice.
- Vertalen van strategische doelen naar praktische uitvoerbare activiteiten.
- Opstellen van operationele doelstellingen en KPI's voor het team en ervoor zorgen dat deze worden behaald.
- Analyseren van klantfeedback en trends om verbeteringen voor te stellen en te implementeren.
- Samenwerken met andere afdelingen, zoals sales, marketing en inkoop/logistiek, om klantgerichte initiatieven te ontwikkelen en uit te voeren.
- Ontwikkelen en verbeteren van processen en sturen op het juiste verloop van procedures.
- Klantgerichte mindset en streven naar continue verbetering van de klantervaring.
- Optimaal gebruik maken van het CRM systeem.

4. FUNCTIE EISEN

- HBO werk- en denkniveau met een relevante opleiding, bijvoorbeeld Technische bedrijfskunde.
- Sterke leiderschapsvaardigheden en ervaring met aansturen en motiveren van een Customer Service team.
- Analytisch denkvermogen en bekwaamheid om gegevens te analyseren en inzichten te vertalen naar actieplannen.
- Ervaring met ERP-Systemen en klantenservice software, (bijvoorbeeld Business Central en Dynamics CRM).
- Uitstekende communicatieve vaardigheden in zowel het Nederlands als het Engels. Duits is een pré.

5. COMPETENTIES EN PERSOONLIJKE KWALITEITEN

- Klantgerichtheid.
- Resultaatgerichtheid.
- Samenwerken.
- Verantwoording.
- Leidinggeven
- Analytisch
- Besluitvaardigheid

6. AVK NEDERLAND BIEDT U

Het betreft een fulltimebaan (een contract voor onbepaalde tijd na een periode van goed functioneren) met veel vrijheid en eigen verantwoordelijkheid bij een succesvolle organisatie met oog voor duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Een organisatie waar een informele werksfeer en eigen inbreng op waarde worden ingeschat en waar mogelijkheid om trainingen/opleidingen te volgen om jezelf verder te ontwikkelen wordt gestimuleerd. Afhankelijk van opleiding en werkervaring een marktconform salaris. Goede secundaire arbeidsomstandigheden met onder andere reiskostenvergoeding en uitstekende pensioenregeling.



Heeft u interesse in deze functie? Stuur dan uw sollicitatie naar henriette.hogebrink@beljonwesterterp.nl.

Voor vragen kunt u contact opnemen met:

Henriëtte Hogebrink
Consultant
06-31785685