

CUSTOMER SERVICE EXECUTIVE

Afdeling	Sales
Regio	Europa en klanten in samenspraak Customer Service Manager
Functie	Je verzorgt de administratieve flow en bent een commercieel aanspreekpunt voor onze klanten, het externe sales team, andere contacten en partners. Communiceren in verschillende talen (NL, FR) is jouw ding en je hebt een goede kennis van Engels. Spaans is een pluspunt.
Contract	4/5 of 5/5 in 37,5 h/week
Manager	Customer Service Manager
Firma	All Sport Group is de officiële distributeur van Speedo (Frankrijk en Benelux), van Nike accessoires, Jordan accessoires voor alle Nike Stores en Nike Outlet Stores (Nike DTC) in Europa, voor Sneaker Lab in delen van Europa.
Adres	Hoge Mauw 75, 2370 Arendonk
Website	https://allsport-group.com

Waarden van ons bedrijf

Passie	We gebruiken onze drive en inzet om anderen te motiveren en te inspireren.
Mensen	Mensen vormen de kern van ons bedrijf, zij maken het verschil.
Ondernemend	We zijn ambitieus en niet bang om nieuwe uitdagingen aan te gaan.
Diversiteit	Wij geloven dat diversiteit de creativiteit bevordert en dat verschillende perspectieven de beste ideeën voeden.

Taken en verantwoordelijkheden

1. Klantenopvolging key accounts

- Ingave, wijzigingen en opvolging van alle orders
- Delen van gewenste informatie aan klanten (levertijd, prijzen, coderingen, ...)
- Verzorgen en coördineren VAS
- Aanmelden en opvolgen leveringen en afroepen reservaties
- Interne en externe communicatie omtrent key accounts

2. Klantenopvolging andere retailers

- Klanten begeleiden naar repeat orders op B2B
- Ingave, wijzigingen en opvolging van alle orders
- Delen van gewenste informatie aan klanten (levertijd, prijzen, coderingen, ...)
- Aanmelden en opvolgen leveringen en afroepen reservaties
- Alternatieven aanbieden aan klanten, actief meedenken bij verkopen
- Futures reps afhandelen waar nodig

3. Algemeen

- Aanspreekpunt klanten (telefoon/email) over beschikbaarheid producten, openstaand orderboek, bijbestellingen, kenmerken producten, enz...
- Wijzigingen van klantenbestand (gegevens, kortingen) doorgeven voor updates
- Ondersteuning en aanspreekpunt externe sales teams
- Opvolging betwistingen (foute goederen geleverd, tekorten bij levering, klachten, enz...), en opstellen creditnota's. Verzamelen/achterhalen van gegevens (over bestelling, levering, facturering e.d.), zoeken naar een oplossing binnen de gegeven bevoegdheid tot overdragen van de afwikkeling aan de manager.
- Contactpersoon bij transporteur (UPS/DHL ...) voor opstellen claims naar niet/te laat/fout geleverde orders.
- Retouren/klachten behandelen en opvolgen
- Inkomende vragen allerlei behandelen
- Back-up alle taken van collega's Customer Service tijdens vakantie/ziekte/afwezigheid, dit in overleg Customer Service Manager en het Team

Competenties

De volgende competenties zien wij graag ontwikkeld worden bij het uitvoeren van deze job, die gelinkt zijn aan de 4 kernwaarden binnen ons bedrijf :

Passie

- Je houdt ervan op een constructieve, positieve en respectvolle manier te communiceren.
- Je geeft elke dag het beste van jezelf en houdt ervan om anderen te inspireren.
- Je spreekt vanuit je passie de taal van de klant, de consument of winkelketen.
- Je houdt ervan om anderen te motiveren om nieuwe mogelijkheden te bewandelen. Fouten maken is nu eenmaal eigen aan vooruitgang.

Mensen

- Je bent klantvriendelijk en servicegericht ingesteld.
- Je bent nieuwsgierig van nature om de klant en zijn omgeving beter te begrijpen.
- Je behoudt steeds een respectvolle en integere relatie met collega's, klanten en de samenleving en probeert deze met een lange termijn visie uit te bouwen.
- Je begrijpt dat samenwerken de sleutel is tot succes.
- Je neemt verantwoordelijkheid voor je rol binnen het team.
- Op jou kan gebouwd worden door je integriteit, betrouwbaarheid en stabiliteit.
- Je slaagt erin om het team naar een hoger niveau te tillen.

Ondernemend

- Je denkt actie- en oplossingsgericht en handelt hier graag naar.
- Je omarmt nieuwe veranderingen binnen het bedrijf.
- Je bent gedreven om het verschil te maken en resultaten te behalen door een enthousiaste hands-on mentaliteit en verbeterpunten aan te brengen.
- Je bent flexibel.
- Je bent proactief, accuraat en werkt graag autonoom.
- Je overtuigt de klant van nieuwe productconcepten en hebt het vermogen om hierin richting en begeleiding te geven.
- Je voorbereiding en kennis van de markt, producten, trends en concurrenten laten je toe om snel te schakelen.

Diversiteit

- Je kan op een constructieve manier met anderen in discussie gaan.
- Je staat open voor andere meningen, beslissingen en culturen omdat die de creativiteit ten goede komen.
- Je denkt 'out-of-the box', je stelt jezelf maar ook anderen in vraag om samen beter te worden.

All Sport nv | All Sport Equipment | All Sport Fashion

OFFICIAL SUPPLIER

www.allsport-group.com

+32(0)14 67 22 20

Hoge Mauw 75,
2370 Arendonk, Belgium



ACCESSORIES

ACCESSORIES

Ervaring en kennis

- Bachelor (niveau opleiding ondergeschikt aan niveau talenkennis in combinatie met niveau werkervaring).
- Relevante werkervaring binnen B2B, retail of distributieomgeving.
- Focus en accuraatheid zijn key competenties.
- Heel goede kennis Nederlands en Frans. Zowel geschreven als mondeling.
Goede kennis Engels.
Spaans is een pluspunt.
- Commercieel ingesteld.
- Degelijke Kennis van Microsoft Office (Word, Excel).
- Kennis van ERP systeem Dynamics 365 is pluspunt.
- Klantvriendelijk en servicegericht.
- Oog voor detail/stipt/punctueel.
- Team-player die ook goed zelfstandig kan werken en plannen om beoogde deadlines te halen.
- Enthousiast en flexibel.
- Affiniteit en passie voor sport.

Wat krijg je ervoor terug

- Uitdagende gevarieerde functie binnen een snelgroeiend familiebedrijf
- Werkzaam binnen de retail en sportsector, werkend voor topmerken , zoals Speedo, Nike en Jordan
- Aangename, stabiele en sportieve werkomgeving
- Werklocatie in Arendonk (BE)
- Veel zelfstandigheid
- Permanente ondersteuning door intern team
- Vaste verloning
- Hospitalisatieverzekering
- Maaltijd/-ecocheques
- Woon-werkvergoeding
- Op termijn is één telewerk dag/week toegestaan. In afstemming met CS manager.
- Na inlooptijd mogelijkheid tot intrede in AutoProgramma en Fietslease.

Je kan voor deze functie solliciteren bij : dorien.heyns@allsport-group.com