

Customer Service Executive

Afdeling	Sales
Regio	Europa en klanten in samenspraak Customer Service Manager
Functie	Je verzorgt de administratieve flow voor jouw regio en bent een commercieel aanspreekpunt voor klanten, external sales, team, contacten en partners. Communiceren in verschillende talen (NL, FR, Engels) is jouw ding. Kennis van Spaans/Italiaans is een pluspunt.
Contract	Voltijds
Manager:	Customer Service Manager
Bedrijf	All Sport Fashion is de officiële distributeur voor Dakine in West-Europa, voor Nike-accessoires, Jordan-accessoires voor de Benelux, Frankrijk, Spanje, Portugal, alle Nike-winkels en Nike-outletwinkels (Nike DTC) in Europa, en distributeur voor Speedo Benelux en Frankrijk ,en voor Sneaker Lab
Adres	Hoge Mauw 175, 2370 Arendonk, België
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) voor de 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 tot leven komen bij het uitvoeren van deze job, die gelinkt zijn aan de 4 kernwaarden binnen ons bedrijf :

Passie

- Je hebt een sterke interesse in de ski, snowboard, en surfsport en cultuur.
- 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 de 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 uit en je wil de klant en zijn omgeving beter 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 op voor je rol binnen het team.
- Op jou kan je bouwen 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 hanteert flexibiliteit waar nodig.
- 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.

All Sport nv | All Sport Equipment | All Sport Fashion

www.allsport-group.com
+32(0)14 67 22 20

Hoge Mauw 175,
2370 Arendonk, Belgium

OFFICIAL SUPPLIER



- 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.

Ervaring en kennis

- Minimaal bachelor diploma in commerciële of zakelijke administratie (3 tot 4 jaar hoger onderwijs), of gelijkwaardig.
- Voorkeur aan 3-5 jaar magazijn/planning, bij voorkeur binnen retail of een B2B-omgeving.
- Vermogen om prioriteiten te stellen en werkdruk efficiënt te verdelen.
- Ervaring in het beheren van en het communiceren met externe leverancierspartners is een voordeel.
- Goede kennis van Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, ...).
- Kennis van ERP-systemen (Dynamics AX is een voordeel).
- Kennis van WMS-systemen (Locus is een voordeel).
- Talenkennis: Nederlands, Engels in woord en geschrift. Een woordje Frans is een pluspunt.
- Goede communicatieve vaardigheden en teamgericht werken.

Wat krijg je ervoor terug

- Uitdagende gevarieerde functie binnen een snelgroeiend familiebedrijf
- Werkzaam binnen de retail en sportsector, werkend voor topmerken , zoals Dakine, Nike, Jordan en Speedo
- 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 Brand Director.
- Na inlooptijd mogelijkheid tot intrede in AutoProgramma en Fietslease.