

Word jij onze nieuwe **klantenservice medewerker**?

Over Selecta

Selecta Nederland is onderdeel van de Selecta Groep, de Europese marktleider op het gebied van onbemande F&B concepten, 24/7. Met ons eigen merk Pelican Rouge en partnerships met o.a. Starbucks, Albert Heijn to go en Lavazza bedienen we dagelijks 12 miljoen consumenten in 16 landen. Binnen deze snel veranderende markt leveren wij maatwerk facilitaire eet- en drinkoplossingen voor onze klanten.

Over de functie

Het als Client Care Specialist ben je het eerste aanspreekpunt voor de klant. Ook bij selecta staat de klant uiteraard voorop. Wij zijn optimaal bereikbaar voor onze klanten en streven naar een zo hoog mogelijke klanttevredenheid.

Samen met jouw team Client experience zorg je voor een klantgerichte afhandeling van vragen, het verwerken van bestellingen en inspireer je klanten over de aanschaf van ingrediënten en aanvullende services. Daarnaast bent je het aanspreekpunt voor onze klanten in geval van storingen en calamiteiten. Je speelt hierbij optimaal in op de wensen en behoeften van onze klanten. Hierbij is het de kunst om snel te kunnen schakelen en multitasken.

Om de klanttevredenheid te meten neem je dagelijks een Joyscore (NPS) af.

Jij haalt alles uit de kast om de klant de gewenste service te bieden en bewaakt de klantbehoefte zolang dit nodig is. Je ontwikkelt open en actieve communicatiekanalen, zowel met de klant als met collega's binnen Selecta.

Wat we van je verwachten;

- Je bent een vlotte babbelaar, uitdagende vragen schrikken jou niet af. Jij gaat hiermee aan de slag en zorgt dat de klant op dat moment zo goed mogelijk geholpen is.
- Je beschikt over MBO werk- én denkniveau;
- Ervaring binnen een Klantenservice afdeling is een pre;
- Open communicatie is de belangrijkste eigenschap voor deze functie, het zit dus in jouw aard om te organiseren en duidelijk te communiceren.
- Je bent klantgericht en initiatiefrijk;
- Je weet alles tot in de puntjes te regelen: de klant kan altijd op je rekenen;
- Je kunt gemakkelijk schakelen tussen verschillende systemen en werkzaamheden;
- Je bent minimaal 1 avond en 1 dag in het weekend beschikbaar.



Selecta biedt

Je maakt deel uit van een organisatie waar met plezier wordt gewerkt aan mooie koffieconcepten. Het team waarin je werkt is collegiaal en informeel, en er is veel ruimte voor eigen initiatief. Wij voorzien in een open en enthousiaste werkomgeving met volop ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. Daarbij bieden wij je een aantrekkelijk arbeidsvoorwaardenpakket, bestaande uit onder andere:

- Hybride werken;
- Individueel keuze budget, ten hoogste van 1 maand salaris;
- 8% vakantiegeld;
- Korting op jouw zorgverzekering;
- De beste koffie (en meer) die er is!
- Een pensioenverzekering bij BeFrank van 5% eigen bijdrage. Wij betalen de rest!

Interesse en solliciteren?

Heb je interesse én voldoe je aan het profiel? Dan zien wij jouw sollicitatie, voorzien van een up-to-date CV + een gerichte korte motivatie, graag tegemoet. Voor vragen over deze vacature kun je contact opnemen met Romilda Vakkers, regional Recruiter via NL.Recruitment@selecta.com of 06-27252862.

