



2023-002: Vacature Customer Service Manager

In het kort:

Als Customer Service Manager van Foodcase International b.v. ben je, samen met de Key Accountmanager verantwoordelijk voor de Customer Service afdeling. Deze plek is het hart van ons bedrijf, alle commerciële vragen van klanten, van offertes tot orders komen hier binnen. De afdeling bestaat uit een Customer Service specialist/jr. Account manager en een Key Account manager. Alle werkzaamheden die met klantvragen te maken hebben worden op deze plek behandeld en verwerkt. Hierbij staat onze focus altijd op de klant!

Als manager van deze afdeling ben je in staat om de dagelijkse gang van zaken in goede, gestructureerde banen te leiden. Door een strakke en overzichtelijke lijn uit te zetten, in de administratieve en overige processen binnen deze afdeling, creëer je rust en kan een ieder onze klanten van A-Z helpen. Waar de Key accountmanager vooral zich richt op de offertes zal de focus van jouw functie meer het algehele proces van ordering tot levering behelsen. Uiteraard ondersteunen en vervangen jullie elkaar waar nodig.

De diversiteit, afwisseling en heen en weer gaande workload op Customer Service maakt dat er de hele dag door prioriteiten inschattingen gemaakt dienen te worden. Jouw rol is, door de processen en administratieve procedures scherp en helder neer te zetten, deze flow overzichtelijk te houden.

Al met al ben je een allround supervisor die een focus heeft op administratieve en interne processen maar zeker de commerciële kansen altijd ziet.

Op termijn ben je in staat om nieuwe mensen binnen dit team te vinden, zodat het Customer Service team optimaal bemand is en iedereen op de juiste plek zit.



Wat ga je doen?

- Je stuurt de afdeling operationeel aan en rapporteert aan de Sales director,
- Je analyseert, controleert en stuurt de administratie processen,
- Je bent de schakel tussen Commercie en team Operations, die de Customer Service afdeling faciliteert,
- Je zorgt voor procesoptimalisatie van alle commerciële activiteiten, van order, voorraad en logistieke processen richting klanten.
- Je bent het aanspreekpunt voor klanten met complexe logistieke of order processen
- Je springt bij indien nodig bij piekdrukke of complexe materie. Jij bent namelijk ook het aanspreekpunt voor klanten bij afwezigheid van je team leden.
- Je signaleert kansen en mogelijkheden om jezelf en je team te verbreden en je kennis te vergroten door deel te nemen aan projecten binnen de organisatie.

Wat breng je mee?

- Je bent een ambitieuze mbo/hbo'er
- Je hebt enkele jaren werkervaring op de Customer Service
- Je hebt ervaring met het maken van goede analyses uit veel data, ten behoeve van verbetervoorstellen
- Je hebt ervaring in het verbeteren en digitaliseren van processen
- Je bent klantgericht en hebt een commerciële instelling
- Je hebt humor, een positieve insteek en een gezonde drive om je collega's te ondersteunen!

Werken bij Foodcase International:

Foodcase International begon zijn bedrijfsactiviteiten in 2012 en is een specialist geworden in de ontwikkeling en verkoop van levensmiddelen en verpakkingen voor besloten B2B-markten zoals luchtvaartmaatschappijen, catering en horeca, met behulp van een specifiek productienetwerk in Europa en Azië.

Foodcase wil bekend staan om onze kennis en expertise van de markt door onze producten, concepten, ontwikkelingsvaardigheden, en de toegankelijkheid van het ecosysteem van 's werelds nummer 1 Food Science University Wageningen UR.



Daarom werken we uitsluitend samen met de beste stakeholders in de voedingsmiddelenindustrie, kennisinstellingen en klanten om het best mogelijke product aan te bieden. Uiteindelijk is het Foodcase's enige doel om niet alleen aan de verwachtingen van onze klanten te voldoen maar ook om producten te creëren die voldoen aan de voorkeuren en acceptatie van de industrie.

Foodcase International biedt jou:

Een dynamische rol binnen een informele en groeiende organisatie, waarbij veel ruimte is voor persoonlijke inbreng en creativiteit. Het tonen van initiatieven bij ons gesteund en gewaardeerd. We zijn ambitieus en daarom wordt persoonlijke en vakinhoudelijke ontwikkeling gestimuleerd.

Natuurlijk hoort hier een markt conform salaris afhankelijk van je kennis en ervaring. Daarnaast biedt Foodcase een bonusstructuur, bestaande uit een bedrijf en persoonlijke bonus. We stimuleren op deze manier jouw bijdrage aan de groei van Foodcase. Ook jouw aandeel in de bedrijfsdoelen blijft op deze manier niet onopgemerkt.

Heb je interesse? Graag zien we je CV en motivatie per mail naar: c.noorlander@foodcase.nl

Mocht je nog vragen hebben dan kan je ons telefonisch bereiken op: 0317 – 450604.