



Customer Services Medeweker B2B

Hoofddorp



40 uur per week



*People
first.
Digital
first.*



Over Somfy

Somfy is wereldwijd marktleider in slimme oplossingen voor woning- en gebouwautomatisering. Al meer dan vijftig jaar ontwikkelt en produceert Somfy innovatieve aandrijf- en besturingssystemen die het dagelijks leven comfortabeler, veiliger en duurzamer maken.

Met een breed assortiment aan motoren, sensoren en connected oplossingen biedt Somfy automatisering voor onder andere zonwering, rolluiken, gordijnen, toegangssystemen, verlichting en beveiliging. Deze oplossingen zijn eenvoudig te integreren in zowel bestaande gebouwen als nieuwbouwprojecten, en dragen bij aan energie-efficiëntie, wooncomfort en veiligheid.

Dankzij voortdurende innovatie, een sterk R&D-team en intensieve samenwerking met installateurs, architecten en ontwikkelaars, weet Somfy als geen ander hoe technologie kan bijdragen aan een slimme en duurzame leefomgeving. Daarbij staan gebruiksvriendelijkheid, design en betrouwbaarheid centraal.

Met activiteiten in meer dan 60 landen is Somfy een vertrouwde partner voor zowel particuliere klanten als professionals die streven naar toekomstbestendige en intelligente woon- en werkomgevingen.

Voor meer informatie: www.somfy.nl

somfy[®]

De functie in het kort

Jouw impact als Customer Services Medewerker B2B

Als Customer Services Medewerker B2B bij Somfy in Hoofddorp ben jij het aanspreekpunt voor de zakelijke klanten van Somfy. Je bent het eerste aanspreekpunt voor installateurs en fabrikanten met technische vragen over de motoren en besturingssystemen. Jouw belangrijkste taak is het telefonisch en per e-mail analyseren en oplossen van technische problemen, variërend van het afstellen van motoren tot het diagnosticeren van complexe storingen.

In deze rol combineer je jouw technische affiniteit met uitstekende communicatieve vaardigheden. Je wordt de expert op het gebied van Somfy's productprotocollen zoals RTS, IO en het nieuwe Zigbee. Je vindt het een uitdaging om professionals te woord te staan en hen te voorzien van de juiste oplossing. Je bent niet alleen een vraagbaak, maar ook een adviseur die meedenkt en kansen signaleert om de klant nog beter van dienst te zijn.

Inhoud van de functie

- Het telefonisch en per e-mail beantwoorden van vragen over beschikbaarheid van producten, prijzen, orderverwerking, leveringen en betalingen;
- Het diagnosticeren en oplossen van technische problemen met betrekking tot de installatie, afstelling en werking van Somfy motoren en domotica;
- Herkennen van commerciële signalen en adviseren over passende oplossingen, zonder harde salestargets;
- Nauwkeurig documenteren van klantcontacten en geboden oplossingen in het ERP-systeem;
- Samenwerken met interne afdelingen, zoals logistiek en productmanagement, om een snelle en correcte service te garanderen;

- Ondersteunen bij retouraanvragen en kwaliteitsissues signaleren en registreren;
- Verwerken en actualiseren van aanpassingen op onze SomfyPro.nl website;
- Meedenken over verbeteringen in processen en systemen op basis van klantfeedback.

Plaats binnen de organisatie

Je maakt deel uit van het hechte Customer Support B2B team van 6 personen en rapporteert rechtstreeks aan de Manager Customer Support, Jan-Pieter van der Heijden.

Wat jij meebrengt

Je bent een ervaren servicemedewerker die makkelijk kan schakelen met deskundige installateurs of fabrikanten. In deze rol ben je stressbestendig, durf je door te vragen en zoek je graag de samenwerking op met collega's van overige afdelingen. Ook ben je leergierig en schakel je makkelijk tussen verschillende systemen. Daarnaast voldoe je aan onderstaande functie-eisen:

- Mbo niveau 4 werk- en denkniveau;
- Aantoonbare affiniteit met techniek;
- Ervaring in een servicegerichte rol;
- Ervaring met ERP- en CRM-systemen is een pré;
- Je bent communicatief sterk, geduldig en oplossingsgericht;
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal.



Resultaatgebieden beschrijven **wat** iemand moet doen om succesvol te zijn in de functie.

Competenties beschrijven **hoe** de resultaten, met vereist gedrag, behaald kunnen worden.

Resultaatgebieden | Wat

Administratie

Resultaat: gemakkelijke en snelle beschikbaarheid van informatie voor gebruikers.
Te realiseren door: het ordenen en vastleggen van gegevens.

Advies

Resultaat: oplossing van problemen die de behoeften van belanghebbenden beantwoordt.
Te realiseren door: het verschaffen van informatie over aanpak van problemen vanuit specifieke kennis, vaardigheden of ervaring.

Service

Resultaat: adequate hulp, begrip en waardering in de ogen van anderen die laten merken daaraan behoefte te hebben. Te realiseren door: het gevraagd en ongevraagd reageren op vragen en/of behoeften van anderen.

Gedragcompetenties | Hoe

Kwaliteitsgerichtheid

Hoge eisen stellen aan kwaliteit van producten en diensten en daar naar handelen.

Klantgerichtheid

Onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen.
Anticiperen op behoeften van klanten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.

Mondelinge communicatie

Ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale communicatie. Taal en terminologie aanpassen aan de anderen.

Flexibel gedrag

Indien zich problemen of kansen voordoen, de eigen gedragstijl veranderen teneinde het gestelde doel te bereiken.

Initiatief

Kansen signaleren en ernaar handelen. Liever uit zichzelf beginnen dan passief afwachten.

Probleemanalyse

Signaleren van problemen; herkennen van belangrijke informatie; verbanden leggen tussen gegevens. Opsporen van mogelijke oorzaken van problemen; zoeken naar ter zake doende gegevens.

Werken bij Somfy: dit mag je verwachten

Somfy biedt een stabiele en dynamische werkomgeving waar je de kans krijgt om je te ontwikkelen binnen een toonaangevend internationaal bedrijf. Je wordt onderdeel van een loyaal en deskundig team dat je ondersteunt in je groei. Er heersen een informele sfeer en korte lijnen, wat zorgt voor een prettige werkomgeving. Je kunt rekenen daarnaast rekenen op:

- Een marktconform maandsalaris, afhankelijk van kennis en ervaring;
- Een eindejaarsbonus op basis van prestaties;
- Vakantiegeld;
- 20 wettelijke en 4 bovenwettelijke vakantiedagen;
- Een uitstekende pensioenregeling;
- Reiskostenvergoeding;
- Ruime mogelijkheden voor het volgen van opleidingen en trainingen;
- Een fulltime functie op het kantoor in een prettige omgeving.

INTERESSE?

Neem contact op met Mats van der Pol via
06 52 47 75 84 of matsvanderpol@luke.nl

www.luke.nl

