

Als particulier bedrijf met een lange geschiedenis in de staalindustrie speelt Steel Solutions kort op de bal. Zij houdt niet van onnodige managementlagen maar wel van snelle besluitvorming. Elke dag weer voldoet de organisatie aan de meest ambitieuze wensen van haar klanten/partners en biedt zij geavanceerde supply chain-oplossingen voor 's werelds meest succesvolle staalbedrijven. Steel Solutions is ooit begonnen als een logistiek bedrijf en biedt dan ook eersteklas logistieke diensten. Echter, tegenwoordig is zij veel meer dan een transporteur van staal. Zij beheert het complete tijdrovende en financieel kwetsbare proces tussen vraag en aanbod. Als full-service chain manager organiseert en controleert Steel Solutions het complete proces van verzending, douane, fiscale afhandeling, warehousing, value added services en distributie. Daarnaast levert zij oplossingen op maat voor o.a. staalfabrieken, handelsbedrijven, servicecentra en eindgebruikers over de hele wereld.

Vanwege de verdere uitbouw van het salesteam zijn we op zoek naar een

## **Customer Support Wolf (fulltime)**

### **De functie**

Als Customer Support Specialist werk je samen met de collega's uit het salesteam aan de realisatie van de omzetdoelstelling en aan de versteviging van de marktpositie. Je vormt het aanspreekpunt voor de klanten en adviseert hen op professionele wijze over de complete dienstverlening en oplossingen. Voor het ontwikkelen en uitbrengen van slimme logistieke oplossingen werk je intensief samen met de afdelingen bedrijfsbureau, transportplanning en warehouse. Acquisitie en ondersteuning van salesactiviteiten maken onderdeel uit van je taken pakket. Dagelijks draag je zorg voor een correcte (verkoop)administratie. Je rapporteert aan het Hoofd Customer Support.

### **Hoe ziet een normale werkdag eruit?**

- Jij bent het primaire aanspreekpunt voor de verkoop en voor klanten en biedt hulp bij het oplossen van dagelijkse vraagstukken.
- Je werkt samen met belangrijke stakeholders (klanten, verladers en ontvangers) aan effectieve en efficiënte info-uitwisseling.
- Je werkt direct samen met klanten om zendingen te traceren, tarieven af te spreken, afhaal en levering te plannen en voorraden te beheren.
- Je biedt administratieve ondersteuning aan distributieactiviteiten terwijl jij fungeert als contactpersoon tussen distributie, klanten, verkoop en ketenpartners.
- Je maakt contracten aan en zorgt voor order entry in het ERP systeem
- Je voert telefoongesprekken, schrijft e-mails en chat om orders te adviseren en te boeken, te prioriteren en te regelen
- Je beantwoordt vragen over klantorders m.b.v. informatie in het magazijn- beheersysteem
- Je update orders en levert rapporten
- Je bent actief bij vragen over facturen en monitort claimresolutie
- Je ontvangt en verwerkt orderupdates en informeert relevante partijen over de status
- Je onderzoekt product-overschotten en -tekorten
- Ook geef je ondersteuning en neem je deel aan customer support overleg om prestaties te verbeteren, de klantverwachting te beheren en tevredenheid te waarborgen
- Daarnaast neem je deel aan verkoop-initiatieven om klantenaccounts te laten groeien.
- Je werkt jouw kennis bij door deel te nemen aan trainingen.

### **Wat heb je nodig bij Steel Solutions?**

Je beschikt over een HBO werk en denkniveau en hebt in ieder geval één jaar ervaring opgedaan in een klantenservice / commerciële binnendienst / accountmanagement functie met bewezen vaardigheid in het professioneel en snel afhandelen van klantvragen. Sterke schriftelijke en mondelinge communicatievaardigheden in het Nederlands en Engels en tenminste 1 andere moderne taal zijn een must. Uiteraard ben je vaardig met MS Office (Excel, Word en Outlook). Bij voorkeur heb je transport / logistieke / supply chain ervaring, beschik je over uitstekende timemanagement-, organisatorische- en multitasking vaardigheden en ben je in staat om zowel zelfstandig als ook in een teamomgeving te werken.

**Wat biedt Steel Solutions?**

Als jij klaar bent om een carrière op te bouwen waar je trots op kunt zijn - om uit te blinken en de klant steeds weer te verbazen – dan is dit jouw kans. De organisatie biedt volop mogelijkheden om met Steel Solutions mee te groeien. In het Wolfpack vind je de support en begeleiding om te excelleren in je werk en de middelen om jezelf voortdurend te ontwikkelen. Geef jouw loopbaan een zet in de goede richting! Zie jouw toekomst vol energie en vertrouwen tegemoet met Steel Solutions B.V.! Stuur jouw sollicitatie naar [m.jadoul@selexxyz.nl](mailto:m.jadoul@selexxyz.nl), of reageer via deze link. Voor meer informatie over de functie kun je contact opnemen met Marloes Jadoul - Ermers via telefoonnummer 06 - 11733966.