

VACATURE | Tweektalige (N/F) Customer Support Medewerker

Furnified en Going Objects zijn onlineshops (www.furnified.com en www.goingobjects.com) die garant staat voor unieke meubelstukken die in-house ontwikkeld en ontworpen worden. Om onze klantenservice naar een hoger niveau te tillen, zijn wij op zoek naar een communicatief en administratief sterke collega.

Heb je zin om ons enthousiast team te versterken op ons hoofdkantoor te Antwerpen? Lees dan zeker verder!

TAKEN

- **Je bent tweetalig en kan je mannetje staan in zowel Nederlands als Frans. Jij bent hét eerste aanspreekpunt voor onze klanten.** Zowel vóór de aankoop, tijdens de leveringsperiode als na de ontvangst van hun bestelling help je hen zo goed mogelijk verder:
 - Je geeft updates over de beschikbaarheids- of logistieke status van een order.
 - Je zorgt voor een oplossing bij bv. transportschade of productiefouten.
 - Je beantwoordt commerciële vragen, bv. over onze producten en diensten.
 - Je deelt de nodige informatie aangaande (deel)betalingen.
 - ...
- **Dit doe je zowel telefonisch als schriftelijk.** Furnified maakt voor dat laatste gebruik van een futureproof support-ticketingsysteem. Eerder uitzonderlijk zal je een klant persoonlijk te woord staan in onze showroom.
- **Om onze klanten correcte feedback te geven, consulteer en combineer je verscheidene bronnen.** Dit zal voornamelijk over ons ERP-systeem gaan, het online portaal van onze betaalpartners, onze logistieke software, en de tools van onze externe verzenddiensten.
- **Tenslotte voer je autonoom je aangeboden oplossingen administratief uit.** Op die manier sta je in voor de adequate operationele opvolging van de klantenondersteuning. Indien nodig koppel je intern even terug, of brief je correct door naar je collega's.

SKILLS

- **Je beheerst en verzorgt je taal.** Je spreekt en schrijft perfect Nederlands en Frans. Dit doe je vlot en volledig foutloos. Bovendien heb je een goede kennis Engels.
- **Ook digitaal ben je meer dan mee.** Je kan makkelijk overweg met de diverse online tools en applicaties waarmee dagelijks gewerkt wordt in een e-commerce-omgeving. Verder beschik je over een goede kennis van MS Office.

- **Je kan goed luisteren en bent servicegericht.** Je bent eerder empathisch, en haalt er voldoening uit om klanten tevreden te stellen.
- **Anderzijds ben je voldoende commercieel en zakelijk ingesteld.** Je verliest nooit de bedrijfsrichtlijnen terzake uit het oog en weet consequent je dienstverlening hierop af te stellen.
- **Je hebt een juist inschattingsvermogen en stelt je taal hiervan ter dienste.** Je benadert onze klanten steeds op een klantvriendelijke en constructieve manier, maar indien nodig ben je assertief en sta je op je strepen.
- **Je bent een multi-tasker die snel kan schakelen.** Of het nu een commerciële, financiële, logistieke of eerder technische vraag is: je switcht moeiteloos en leert jezelf de nodige automatismen en reflexen aan.
- **Je werkt gefocust en hands-on.** Je onderkent makkelijk hoofd- en bijzaken en weet je prioriteiten te stellen. Je reduceert een conversatie snel tot de essentie, en ook complexere cases herleid je vlug tot iets werkbaars.

PROFIEL

- **Je handelt en redeneert zelfstandig.** Uiteraard staan je collega's je heel graag met raad en daad bij, maar je houdt er van zelf voor antwoorden en oplossingen te zorgen.
- **Je hebt een creatief, flexibel brein.** Je volgt de beleidslijnen en protocols, maar je houdt je hoofd er bij en denkt steeds na over de consequenties van je acties. Zit je even vast, dan is de kans groot dat jij - via de nodige verbeelding of zelfs improvisatie - een uitweg zoekt én vindt.
- **Je werkt nauwkeurig en toegewijd.** Je kent het belang van punten en komma's, zowel bij cijfers als bij letters. 'Nonchalance' en 'onzorgvuldigheid' staan niet in je woordenboek.
- **Je bent een ploegspeler.** Je vindt het niet erg de steek op te rapen die je collega laat vallen – integendeel! Je weet immers dat dit kan gebeuren binnen een snelle, dynamische KMO-omgeving en bent hierop ingesteld.

AANBOD

- Fulltime functie in een groeiende firma in e-commerce.
- Een leuk, dynamisch en gedreven team.
- Marktconforme verloning.
- Tewerkstelling in Antwerpen.
- 26,5 dagen vakantie in een 39-uren stelsel (Fulltime).

Interesse in deze job? Aarzel niet en stuur je CV en motivatiebrief ter attentie van Serge Belmans naar jobs@furnified.com en wie weet tot snel!