

Manager Klantenservice 32 - 40 uur

Wil jij samen met ons team zorgen voor een optimale klantbeleving vanuit onze afdeling Klantcontact en aan onze servicebalies?

Dan heeft JURA een mooie uitdaging voor jou!

Het team Klantcontact bestaat uit ruim 20 medewerkers. Wil jij graag een bijdrage leveren aan het verder optimaliseren van onze serviceverlening en vind je het leuk om constant in te spelen op ontwikkelingen bij onze klanten en binnen onze afdeling Klantcontact, dan komen wij graag in contact met jou!



Werkzaamheden

- Stelt het afdelingsplan op;
- Bewaakt de kwaliteits- en servicerichtlijnen van de organisatie binnen het klantcontact;
- Analyseert cijfers en stelt rapportages op van klantcontactmomenten;
- Stelt verbetervoorstellen op van processen en kwaliteit contactmomenten;
- Zet strategisch en tactisch de lijnen uit voor team Klantenservice;
- Verantwoordelijk voor de servicebalies waar de machines worden gebracht voor technisch onderhoud;
- Voert samen met de Sales Manager de jaarlijkse contractbesprekingen met onze key accounts;
- Neemt deel aan het MT en is sparringpartner voor de directie en het management;
- Begeleiden, coachen en trainen van de medewerkers en teamleiders.

Wat wij je bieden

- Hybride werken, 13^e maand, 24 vakantiedagen op basis van een fulltime dienstverband;
- Salaris afhankelijk van ervaring;
- Extra beloning van maximaal een maandsalaris bij het behalen van vastgestelde uitdagende doelen;
- Lease-auto of mobiliteitsvergoeding, telefoon en laptop, tevens ontvang je een thuiswerkvergoeding;
- Wij zullen starten met een jaarcontract, dit contract zal bij tevredenheid van beide kanten worden omgezet in een vast dienstverband.

De functie-eisen

- HBO werk- en denkniveau;
- Resultaatgericht met sterk oog voor de mens;
- Aantoonbare sterke coachingsvaardigheden;
- Sterk in het opbouwen van een team en het vergroten van het teamgevoel;
- Tenminste vijf jaar werkervaring als leidinggevende binnen een klantenservice (van een team met meer dan 10 medewerkers);
- Ervaring in contract- of accountmanagement is een pré;
- Goede communicatieve vaardigheden in de Engelse taal, zowel in woord als geschrift is een pré.

Interesse in deze baan?

Is dit de uitdaging die je graag samen met ons wilt aangaan? Stuur dan voor 4 oktober 2024 je motivatiebrief met CV per email naar werving@nl.jura.com, t.a.v. Mariska van Leeuwen, met vermelding van de functietitel.

Over JURA

JURA is een Zwitsers bedrijf dat al jarenlang volautomatische koffiemachines produceert, voor zowel de consumenten als de zakelijke markt. Kenmerkend voor de JURA-machines zijn de innovaties, de kwaliteit en het design waarmee JURA telkens de koffie- en designliefhebbers weet te verrassen. Daarom komen JURA-machines keer op keer als beste uit de producttesten en worden er gerenommeerde designprijzen aan toegekend.

