

## Service Coördinator

### 1. De organisatie

ANCRA is specialist op het gebied van de ontwikkeling, het ontwerp en verkoop van automatische laad- en lossystemen voor toepassing in opleggers en magazijnen. Gevestigd in Boxtel, met een team van ca. 25 medewerkers, leveren zij maatwerkoplossingen aan opdrachtgevers over de hele wereld. Alle medewerkers zijn bij deze internationale contacten betrokken. Klanten zijn met name actief binnen de markten Automotive en Food en Beverage, maar ook in een grote diversiteit andere markten. ANCRA is een ambitieuze, dynamische onafhankelijke organisatie met een sterke groei-doelstelling. Ancra kent een platte organisatie en verwacht van haar medewerkers een zelfstandige instelling en een groot verantwoordelijkheidsgevoel.

Vakmanschap, kwaliteit en persoonlijke betrokkenheid kenmerken de kracht van ANCRA. Om dit te realiseren dienen niet alleen technische knowhow en ervaring in huis te zijn, maar dient men een open oog en oor voor (potentiële) opdrachtgevers én voor de eigen medewerkers te hebben. Samenwerking is daarbij een sleutelwoord. In deze cultuur is geen ruimte voor politiek. Bij ANCRA staat iedereen aan het front, iedereen 'stroopt zijn mouwen op'. Het team is zeer belangrijk, "we klaren een klus met elkaar". Het succes van deze onderneming is gebaseerd op ondernemerschap en een no-nonsense mentaliteit, boter-bij-de-vis in een professionele omgeving.

ANCRA staat bekend als een goed en sociaal werkgever waar sfeer en gastvrijheid duidelijk herkenbaar zijn. In deze setting werken mensen gericht en hard aan het in standhouden en verbeteren van het resultaat. Deze overwegend informele organisatie huldigt een "open door policy", doch is ook gedecideerd in het realiseren van gestelde doelstellingen.

Mede om de groei van het bedrijf te realiseren en het team te versterken, wordt er gezocht naar een Service Coördinator met de drive zichzelf verder te ontwikkelen.

### 2. De functie

Als Service Coördinator ben je eerste aanspreekpunt voor alle servicegerichte vragen van onze klanten. U bent verantwoordelijk voor de opvolging van serviceaanvragen, storingen, onderhoud, levering van reservedelen en voor het aanbieden van service- en onderhoudscontracten. Voor de afwikkeling van garantieclaims bezit u over de juiste mate van tact en bent u creatief bij het vinden van oplossingen. Daarnaast initieert en realiseert u omzetgroei bij nieuwe en bestaande klanten. U weet Ancra op enthousiaste wijze te presenteren bij de klant en bent gedreven om serviceverzoeken snel en klantgericht op te lossen. Voor Service is een instelling die verder reikt dan van 9 tot 5 een vereiste.

Het werkgebied bestrijkt de internationale markt. Servicemeldingen kunnen, zowel technisch als commercieel relatief complex van aard zijn. Voor technische ondersteuning kan de Service Coördinator terugvallen op de afdeling Engineering binnen Ancra, echter basis kennis en affiniteit met mechanische en besturingstechniek is een vereiste. Voor de inzet van de monteurs op service-orders is er intensief contact met de Productieleider.

### 3. Profiel

Ancra biedt je een zeer zelfstandige functie met veel eigen verantwoordelijkheid in een kleine organisatie met een open werksfeer. Met jouw ervaring en talent kun je bij Ancra je creatieve en technische vaardigheden ten volle benutten in een innovatieve en dynamische werkomgeving met projectmatige opdrachten. Je hebt als Service Coördinator ruimte voor eigen initiatieven en op basis van jouw kennis en vaardigheden de kans om een significante bijdrage te leveren aan de groei en het succes van Ancra.

Taken o.a.:

- Aannemen en opvolgen van servicemeldingen van de klanten van Ancra voor: levering reserve onderdelen, storingen en reparaties in de werkplaats en op locatie.
- Opvolgen van garantieclaims.
- Opstellen en opvolgen van nieuwe service- en onderhoudscontracten.
- Het proactief benaderen van het klantenbestand en onderhouden van een goede relatie met uw directe contacten.

### 4. kwalificaties

- Relevante vooropleiding (techniek en commercie) of ervaring
- Minimaal MBO werk- en denkniveau
- Kennis van besturingstechniek op niveau 4
- Ervaring in After-sales
- Ervaring met werken in een internationale omgeving
- Een servicegerichte medewerker met uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden
- Lef, proactief en ondernemend
- Sterk in relatiebeheer
- Helikopterview en goede diplomatieke vaardigheden
- Teamplayer
- Beheersing in woord en geschrift van Engels en bij voorkeur ook Duits

### 5. Arbeidsvoorwaarden

- Een leuke, uitdagende functie bij een marktleider in een internationale niche- en groeiemarkt
- Een brede inzetbaarheid en grote mate van zelfstandigheid binnen een kleine organisatie.
- Ondersteuning van en samenwerking met een professioneel commercieel en technisch team
- Een marktconform salaris op basis van leeftijd en ervaring
- Arbeidsvoorwaarden conform CAO Klein Metaal
- Mogelijkheden tot training en opleiding
- Contact met internationale klanten

### 6. Competenties

#### ***Communiceren***

Ideeën en informatie in heldere en correcte taal communiceren, zodanig dat de essentie bij anderen overkomt en wordt begrepen.

#### ***Klantgerichtheid***

Onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant en laten zien vanuit dat perspectief te denken en te handelen.

***Initiatief***

Kansen zoeken en daarop actie nemen. Liever op eigen initiatief handelen dan passief afwachten

***Samenwerken***

Actief bijdragen aan samenwerking voor gemeenschappelijke doelen, ook wanneer dat geen direct persoonlijk belang dient; daartoe de onderlinge communicatie bevorderen.

***Creativiteit***

Aandacht hebben voor het bedenken van originele oplossingen. Hij/zij is mentaal onderzoekend te noemen en wil door verbeeldingskracht nieuwe werkwijzen bedenken.

## **7. Selectieprocedure**

Na voorselectie door Knowhow worden kandidaten geïntroduceerd bij ANCRA. Het selectietraject bij ANCRA zal bestaan uit meerdere gesprekken, o.a. met Marcel Berkers (Sales Director) en Marc Hezemans (Managing Director).

Een assessment kan onderdeel uitmaken van de selectie.

---

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met het bureau Knowhow, de heer Bas van Hussen, consultant (06 – 46 892 722)

---