

SERVICE COÖRDINATOR

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.

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 basiskennis 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.

Het werkgebied bestrijkt de internationale markt. Onze klanten zijn gerenommeerde bedrijven, zoals Proctor & Gamble, Unilever, Audi, BMW, VW, Pepsico, Almarai, SABIC, etc.

De organisatie

Ancra Systems BV (www.ancra.nl) is wereldwijd actief op het gebied van de verkoop en levering van automatische laad- en lossystemen voor trailers. Vanuit Boxtel verkopen, ontwerpen en bouwen wij, met een team van ca. 40 vaste medewerkers, standaard- en maatwerkoplossingen voor onze opdrachtgevers in diverse. In deze nichemarkt biedt Ancra een breed productportfolio. We zijn een ambitieuze, hechte en dynamische organisatie met een internationale groei. Ancra is een zelfstandige onderneming, onderdeel van de Heico Companies (www.heicocompanies.com).

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 in een professionele omgeving. Deze overwegend informele organisatie hanteert een “open deur policy” en is vastberaden in het realiseren van gestelde doelstellingen.

Om het team te versterken en de groei van het bedrijf te realiseren, wordt er gezocht naar een Service Coördinator met de drive de afdeling After Sales in dienst van het bedrijf verder te ontwikkelen.

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.

Takenpakket o.a.:

- Aannemen en opvolgen van servicemeldingen van de klanten van Ancra voor: levering reserveonderdelen, 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.

Kwalificaties

- Relevante vooropleiding (techniek en commercie) of ervaring
- Minimaal MBO-WTB 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
- Goede diplomatieke vaardigheden
- Teamplayer
- Beheersing in woord en geschrift van Engels en bij voorkeur ook Duits

Arbeidsvoorwaarden

- Een marktconform jaarsalaris
- Prima secundaire arbeidsvoorwaarden
- Ruimschoots mogelijkheden tot training en opleiding
- Ondersteuning van en samenwerking met een betrokken en professioneel sales en technisch team

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.

Selectieprocedure

Het selectietraject kan bestaan uit meerdere gesprekken, o.a. met Marc Hezemans (Managing Director). Een assessment kan onderdeel zijn van de selectie. Insturen van uw sollicitatie of contact opnemen kan via info@ancra.nl.