

Vacature – Customer Care

Dinsdagochtend, je komt binnen op kantoor en gaat direct aan de slag. De 500 orders die iedere dag door de diverse kanalen van MFG verwerkt worden, leveren soms ook klachten op helaas. Eens even kijken in het systeem, aha, een klacht van Diona's Hairstyling over de levering van visitekaartjes. Het drukwerk is volgens haar niet goed gesneden en hier is ze niet gelukkig mee. Even de voorbeelden erbij pakken, klopt inderdaad. Je plaatst direct een herdruk met spoed, belt de klant op en excuseert je voor de gang van zaken. Bij een professioneel bedrijf als MFG zou het niet mogen gebeuren, maar ook hier werken mensen! Je vertelt haar dat je direct een spoed order hebt geplaatst, welke ze morgen in huis heeft, en dat je haar ter compensatie ook 35 % korting op een volgende order geeft. Diona geeft aan het geweldige service te vinden en zeker terug te keren! Gauw overleg met de Traffic Manager, want dat scheve snijden komt te vaak voor bij die ene leverancier. Daar moet snel wat aan gedaan worden!

Klachten Manager? Welk bedrijf bedenkt dat nou?

Bij het verwerken van 500 orders per dag gaan dingen fout, bij elke bedrijf. De kunst is om een klacht direct om te zetten in een tevreden klant. Een zware en moeilijke taak, waarbij je sterk in je schoenen moet staan. Maar als het lukt, is de voldoening vaak groot. Wij bij MFG vinden dat het op de beste en snelste wijze afhandelen van een klacht het optimum van klantenservice is, en daar investeren wij dus in!

Als Klachten Manager bij MFG werk je op de afdeling Customer Support en ben je verantwoordelijk voor het op de snelste en beste wijze afhandelen van klachten. Je behandelt email welke binnenkomt via onze systemen met klachten en/of vragen over een klacht. Lastig zat, want klanten komen binnen via diverse kanalen, en je hebt soms dus diverse petten op. Je staat klanten te woord welke bellen met een klacht en administreert deze klachten in onze systemen. In nauw overleg met de Traffic Manager herleid je de oorzaak van de klacht. Jouw taak is eenvoudig in omschrijving, maar lastig in praktijk : De beste klachtenafhandeling van Nederland op poten zetten.

Van een Klachten Manager verwachten we wat. Je pakt verantwoordelijkheden en staat sterk in je schoenen, hebt de drive om te presteren en bent een echte teamplayer. Jouw motto is : SAMEN maken we MFG sterk, terwijl je tegelijkertijd niet wegduikt. Je bent assertief, hebt een krachtige wil om te presteren en bent uitstekend in je mondelinge- en schriftelijke communicatie. Je bent uiteraard zeer klantgericht, maar hebt daarbij altijd het bedrijfsbelang goed in het vizier. Je bent besluitvaardig en zelfstandig en neemt initiatief om problemen op te lossen.

MFG is onderdeel van het beursgenoteerde Engelse Printing.com en is actief in Nederland, België, Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Zwitserland, Ierland, Verenigde Staten en Nieuw Zeeland. Via diverse kanalen / webshops / winkels worden gestandaardiseerde marketingmaterialen aangeboden aan het Midden- en Kleinbedrijf, multinationals en particulieren. MFG is sterk groeiende en is in Nederland de 2^e speler op de markt.

Organisatie

MFG is een Rotterdamse onderneming, met visie, lef, durf en passie. In ons team, bestaande uit 40 professionals in de leeftijd van 20 tot 40 jaar (met een gemiddelde leeftijd van 27 jaar), heerst een open structuur. Als Klachtenmanager ben je werkzaam op de afdeling "Customer Support ", onder de directe verantwoordelijkheid van de directie. Je hebt zeer goede doorgroeimogelijkheden, zowel nationaal als internationaal, en MFG biedt je graag die kans.

Profiel

- Je hebt een uitstekende beheersing van het Nederlands en Engelse taal in woord en geschrift
- Je hebt uitstekende kennis van Office en van computergebruik in het algemeen
- Je hebt een hoog werktempo
- Je staat sterk in je schoenen en kan tegen kritiek en onredelijk gedrag
- Je bent full time beschikbaar
- Je bent een streber en wilt continue het beste uit jezelf halen
- Je bent een teamplayer
- Je bent een man of vrouw met verantwoordelijkheid en de continue drive om de beste te worden
- Je bent bereid in jezelf te investeren en te groeien en de beste in je vak te worden

Daarnaast vragen we de volgende competenties:

- Assertiviteit
- Commercieel vermogen
- Klantgericht handelen
- Besluitvaardigheid
- Initiatief
- Communicatief
- Probleemanalyse

Aanbod

- Salaris: afhankelijk van ervaring en vaardigheden tussen €1.700,- en €2.300,-
- 25 vakantiedagen
- Reiskostenvergoeding
- Gezamenlijke lunch met het hele team
- Pensioenregeling
- Opleidingsmogelijkheden intern en extern
- Ongekend goede werksfeer met de leukste collega's

Wanneer pas je niet bij MFG?

- No offence, maar als je een saaie gast of dame bent, pas je niet bij ons
- Als je privé leven "je alles" is en je werk maar "voor erbij "
- Als je niet bereid bent alles uit je carrière te halen wat er in zit
- Als je niet openstaat voor veranderingen
- Als je gebreide truien of geitenwollen sokken draagt
- Als je niet past binnen de gemiddelde leeftijd van ons team

Procedure

We nodigen je graag uit om te solliciteren. We horen graag waarom jij voor MFG wilt werken en waarom je denkt geschikt te zijn voor deze functie en uiteraard ontvangen we graag jouw CV. Daarnaast zien we graag dat je de moeite hebt genomen om je te verdiepen in ons bedrijf. Verras ons!

Sollicitaties kun je richten aan Karin van Gruijthuijsen via email op

k.vangruijthuisen@mediafacilitygroup.com. Meer informatie over de functie kan je opvragen via Hans Scheffer, CEO, via h.scheffer@mediafacilitygroup.com