

Vacature - Klant Adviseur

Maandagmorgen, 08.00 uur, een nieuwe week staat voor de deur. Je bent wat eerder, pakt met je collega's een bak koffie en maakt je op voor een hectische week. Vorige week is de landelijke drukwerkmailing eruit gegaan, en het kan wel eens spannend druk gaan worden.

Kijk, daar zijn de eerste telefoontjes en mailtjes al. Mevrouw van Daalen wil graag weten waar haar pakketje blijft. Snel open je in je ene scherm het Order Management Systeem, terwijl je op je andere scherm direct de Track & Trace van DHL bekijkt. " Wordt vandaag geleverd mevrouw "!. De lijn blijft rinkelen, meneer de Vries aan de lijn die z'n betalingsscherm maar niet weg krijgt. Samen met hem loop je snel door het proces, weer een tevreden klant! Via email een complexe vraag over een speciaal soort drukwerk, even snel overleg met een Drukwerk Adviseur, die je vraagt de mail door te sturen.

Mevrouw Wever vraagt een manager, want ze heeft een klacht. Kalm probeer je haar zelf eerst te helpen, want je denkt de oplossing te hebben. En het lukt! Mevrouw blij, je collega een extra belletje bespaart, en door naar de volgende. Nu nog even snel de DHL zending beneden klaarmaken, wat klanten terugbellen om te vragen of alles naar wens is geweest, en moe maar voldaan zit de dag er weer op!

Als Klant Adviseur bij MFG werk je op de afdeling Customer Support en ben je het eerste aanspreekpunt voor onze klanten. Onze klanten, die binnenkomen via diverse kanalen, hebben verschillende behoeftes. De afdeling Klantenservice behandelt vragen over de status van een bestelling, eenvoudig offertewerk, doet adviserend werk en is dé verbintenis tussen klant en ons bedrijf. Een grote verantwoordelijkheid, met veel afwisseling, want MFG is zowel nationaal als internationaal met meerdere merken actief. En sterk groeiende!

Je behandelt email welke binnenkomt via onze systemen met vragen over lopende orders en je behandelt telefonische vragen. Lastig zat, want klanten komen binnen via diverse kanalen, en je hebt soms dus diverse petten op! Je bent een echte adviseur voor onze klanten, die precies weet waar hij het over heeft. Ons productassortiment heeft geen geheimen voor. Je bent accuraat, werkt snel en vakkundig en strak georganiseerd. Uiteraard ben je commercieel en communicatief in zowel woord als schrift zeer vaardig. Je haalt er veel voldoening uit onze klanten in de watten te leggen, want samen hebben we maar één doel: De beste klantenservice van Nederland worden!

Klant Adviseur bij MFG zijn betekent een verantwoordelijke en afwisselende job. Binnen MFG worden iedere dag meer dan 500 orders verwerkt, en met het team van circa 10 collega's ben jij hier verantwoordelijk voor. Je hebt een proactieve werkhouding, die altijd in dienst van de klant en het bedrijf staat, en je bent een vrolijke verschijning.

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. Klant Adviseur werkt je op de afdeling "Customer Support ". Je hebt zeer goede doorgroeimogelijkheden, zowel nationaal als internationaal, en MFG bied je graag die kans.

Profiel

- Je bent commercieel ingesteld en begrijpt het verkoopproces
- Je hebt een uitstekende beheersing van het Nederlands taal (Engels en Frans is een pré)
- Je bent fulltime beschikbaar
- Je bent een teamplayer
- Je hebt geen 9-5 mentaliteit
- Grafische kennis is een pré

Daarnaast vragen we de volgende competenties:

- Aandacht voor details
- Commercieel vermogen
- Klantgericht handelen
- Probleemanalyse

Aanbod

- Salaris: afhankelijk van ervaring en vaardigheden tussen €1.400,- en €1.900,-
- 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 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.vangruijthuijsen@mediafacilitygroup.com. Meer informatie over de functie kan je opvragen via Davy Beukers via d.beukers@mediafacilitygroup.com