

Klantenservice Expert

Klanten blij maken met echte oplossingen. Daar krijgen onze collega's van Team Klantenservice energie van. Ben jij op zoek naar een afwisselende functie waarin je elke dag waarde toevoegt voor de klant? Word dan klantenservice-expert bij Intergamma – de organisatie achter de bouwmarkten van GAMMA en Karwei.

Over de functie:

In deze baan heb je zelf geen direct klantcontact. Wel ben je de vraagbaak voor de eerstelijns klantenservice-medewerkers die op externe locaties werken. Wanneer zij een vraagstuk van een klant niet meteen zelf kunnen oplossen, is het aan jou om out-of-the-box een oplossing aan te dragen. Dit kan van alles zijn, bijvoorbeeld een vraag over een betaling, een technisch probleem op de website of een bestelling. Indien er extra verdieping nodig is op een case dan ben jij hiervoor verantwoordelijk. Kortom: je hebt een afwisselende baan waarin denken in oplossingen en flexibiliteit erg belangrijk zijn!

Naast je dagelijkse werk draag je bij aan het professionaliseren van het team en zoek je naar verbeteringen. Want we zijn altijd op zoek naar manieren om het voor de klant beter, makkelijker en duidelijker te maken.

Jouw takenpakket bestaat onder andere uit:

- Je bent het klankbord voor eerstelijns medewerkers klantenservice (dit zijn degenen die daadwerkelijk contact met de klant hebben) bij complexe klantcontacten.
- Je signaleert problemen en weet deze helder in kaart te brengen
- Je kan hoofd en bijzaken goed onderscheiden
- Samen met andere afdelingen zoek je naar manieren om klantvragen sneller te beantwoorden, of zelfs te voorkomen door de informatievoorziening te verbeteren.
- Je schakelt met leveranciers om vragen waar de 1e lijn vastloopt op te lossen

Wat breng je mee:

- Hbo werk- en denkniveau. Dit kan dus ook betekenen dat je een mbo-opleiding hebt gedaan en werkervaring in klantenservice hebt.
- Ervaring in (online) retail is een pre.
- Je bent klantgericht, flexibel en communicatief.
- Je bent minimaal 32 uur per week beschikbaar. We zijn op zoek naar iemand die in elk geval op vrijdag aanwezig kan zijn.
- Prioriteiten stellen, denken in mogelijkheden en aanpakken zijn belangrijke persoonskenmerken.

Wat wij bieden:

- Een brutosalaris tussen de €2.611,- en €3.544,- per maand, afhankelijk van kennis en relevante werkervaring.
- Een functie voor 32-40 uur per week. Je krijgt een contract voor een jaar met uitzicht op verlenging.
- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals 32 vakantiedagen, reiskostenvergoeding en een pensioenregeling.
- 15% korting op ons assortiment van Karwei en GAMMA.
- Meer dan 400 leuke en behulpzame collega's.
- Kans om impact te creëren op grote schaal: Intergamma is één van de grootste retailers van Nederland en marktleider in do-it-yourself.

Achter elke klus vind je Intergamma:

Intergamma is de organisatie achter GAMMA en Karwei. Met 360 bouwmarkten in Nederland en België zijn we de grootste retailer in de doe-het-zelfmarkt van de Benelux. Wij investeren in een duurzame, toekomstbestendige dienstverlening en het is onze missie om hét favoriete adres te worden in de huis- en tuinmarkt. Dit doen we door klanten te helpen met échte oplossingen, zodat zij van hun huis een thuis kunnen maken.

Je komt te werken in ons team Klantenservice, waarin je dagelijks veel en nauw samenwerkt met de andere klantenservice-experts, coördinatoren en alle eerstelijns-collega's. Binnen het team is de sfeer goed en werken we elke dag hard om het verschil voor de klant te maken. En dat geeft

energie!

Sla nu de spijker op z'n kop!

Interesse? Dan ontvangen we je sollicitatie graag! Je kunt solliciteren via de button op onze vacaturepagina. Heb je nog vragen? Dan kun je onze Kido Otten bereiken via k.otten@intergamma.nl

*Eventuele sollicitaties zullen pas na **10 augustus** worden opgepakt in verband met de vakantieperiode.*