



Haelterman Group – Customer Care Assistant

Werk je graag in een hecht team waar “fun & work” hand in hand gaan?

Als Customer Care Assistant ben je de spilfiguur tussen onze klanten en verschillende interne diensten en sta je mee aan het stuur voor een kwalitatieve en optimale opvolging van onze dienstverlening!

De Haelterman Groep, met hoofdvestiging in Ternat, stelt zo’n 350 mensen tewerk en bestaat uit een aantal bedrijven met een toonaangevende reputatie in de drankensector. Tot de groep behoren o.a. HLS, de grootste drankendistributeur in België, , specialist in wijnen en spirits én verdeler van Masalto koffie, alsook Carlsberg Importers. Verder hebben ze ook hun eigen merken op de markt gebracht, waaronder Tao. De organisatie draagt betrokkenheid en langetermijnrelaties met klanten en partners hoog in het vaandel. Om hoogstaande service te kunnen garanderen, kiest Haelterman werknemers die gepassioneerd zijn door hun vak en die samen met de klanten op zoek gaan naar de beste fit tussen hun vestiging en de producten.

Jouw Verantwoordelijkheden:

Je ondersteunt en adviseert dagelijks klanten en zorgt voor het correct en efficiënt opnemen van bestellingen via diverse kanalen (online bestelplatform, e-mail en telefoon).

Je bouwt en vertrouwensrelatie op met de klant, gericht op een duurzame samenwerking en het creëren van een win-winsituatie voor beide partijen.

Je werkt regelmatig samen met de verschillende interne diensten die betrokken zijn bij het bestel-, aankoop- en leveringsproces om een kwalitatieve klantervaring te garanderen.

- Je biedt ondersteuning aan klanten die via het online bestelplatform hun bestelling plaatsen, je maakt hen wegwijs in de tool;
- Je bent een promotor van het online bestelplatform en biedt ondersteuning aan nieuwe gebruikers;
- Je denkt mee na over de digitalisatie en optimalisatie van het orderproces samen met het team en de business, je maakt voorstellen op voor structurele verbeteringen;
- Je bent verantwoordelijk voor een vlotte administratieve opvolging via de verschillende kanalen (online, e-mail, telefoon, ...) en dit met het oog op het bouwen en onderhouden van een sterke vertrouwensrelatie met de klant;
- Je bent op de hoogte van ons productengamma en promoties en biedt advies of upselling aan. Je contacteert op regelmatige basis onze vaste klanten, steeds vanuit een commercieel oogpunt, om hen te informeren over promoties en acties alsook over wijzigingen in ons productengamma;
- Je handelt als echte problem solver en werkt nauw samen met de collega’s van de andere afdelingen: het commercieel team, dispatch en finance, ...;
- Je helpt ad hoc mee aan kleine projecten en wordt betrokken bij de implementatie van nieuwe tools;

Jouw profiel:

- Je bent een uitstekende communicator die zich vlot kan uitdrukken in het Nederlands en het Frans, je switcht gemakkelijk van de éne taal naar de andere, zowel mondeling als schriftelijk;
- Je bent niet bang om proactief klanten op te bellen om onze producten voor te stellen;
- “Klantgericht” en “service-minded” staan bovenaan jouw lijst van competenties;

- Ervaring in een commerciële omgeving en/of in de horecasector? Dat betekent een extra troef!;
- Je vindt gemakkelijk jouw weg in nieuwe programma's en (online) tools, je bent een fast learner die affiniteit heeft met de digitale wereld;
- Je bent een echte teamplayer met een hands-on mentaliteit;
- Je gaat proactief te werk en neemt initiatief;
- Je houdt het hoofd koel mocht er een stresssituatie zijn, je gaat problemen niet uit de weg, maar denkt in oplossingen;
- Je werkt nauwkeurig en denkt mee aan het optimaliseren van processen;
- En liefst van al beschik je over een dosis humor en een positieve ingesteldheid, zo pas je helemaal in het team!

Ons aanbod:

- Naast een goede work-life balance biedt onze familiale onderneming een menselijke aanpak, waar je geen nummer bent. Je komt terecht in een hecht team, waar plezier en werk hand in hand gaan, en waarbij je jouw competenties verder kan ontwikkelen.
- Bovenop de leuke werksfeer kan je rekenen op een vast contract van onbepaalde duur met een marktconform salaris en een heel aantal extralegale voordelen zoals DKV Premium Corporate, maaltijdcheques, ecocheques, tussenkomst woon-werkverkeer, voorkeursprijzen voor onze producten, ...
- En dat is nog niet alles: naast de 20 wettelijke verlofdagen bieden we 4 ADV-dagen per jaar op voltijdse basis.

Waar ga je werken?

Industrielaan 16-20, 1740 Ternat

Hoe solliciteren ?

Mail je CV en motivatie zo snel mogelijk door.

Na een eerste selectie op basis van jouw e-mail en een eventueel telefoongesprek, nodigen we je uit voor een persoonlijk gesprek op kantoor.

<https://www.haeltermangroup.be/>