

Vacature Medewerker Customer Care

Voor de meeste bedrijven is een 10 het hoogst haalbare.

Bij Eteck niet.

Als vernieuwer in de duurzame energiesector gaan wij voor Nul.

Met het gaan voor Nul spreken wij onze torenhoge ambitie uit.

Ga jij ook voor de Nul?

Vanwege deze doelstelling zijn wij op zoek naar een nieuwe collega met ervaring in klantenservice en bij voorkeur met commerciële werkervaring en ervaring met klantencontact.

Zie jij het als een uitdaging om de klanttevredenheid (nul klachten) verder omhoog te krijgen én mee te werken aan ons duurzaam imago?

Werkzaamheden

Wij hebben een extern callcenter die 24/7 bereikbaar is voor onze klanten. Als Medewerker Customer Care heb je dagelijks contact met onze klanten in de 2^{de} lijn en ben jij de schakel tussen de klant en de technische collega's. De afdeling Customer Care bestaat momenteel uit 10 medewerkers en door de groei van ons klantenbestand is er ruimte voor een nieuwe collega.

Aan het begin van je dag check je hoeveel vragen er in ons systeem, de e-mail en website zijn binnengekomen. Je gaat aan de slag met het beantwoorden van deze e-mails en het terugbellen van klanten. Er kunnen gedurende de dag ad hoc (interne) vragen/werkzaamheden komen en uiteraard beantwoord je gedurende de dag binnenkomende telefoontjes. Daarnaast ondersteun je bij het debiteurenbeheer (nabellen van klanten met betalingsachterstand).

Er is altijd ruimte voor nieuwe initiatieven en ideeën, of je nu een week, een maand of een jaar bij ons werkzaam bent, processen zijn er om verbeterd te worden, mensen zijn er om zichzelf en anderen te ontwikkelen. Jouw inbreng wordt daarin zeer gewaardeerd!

Wij vragen

Je bent een talent in multi-taken tussen de klant, klantenservice en het technische team. Waarbij je in staat bent om zelfstandig op zoek te gaan naar antwoorden als die niet worden aangereikt.

Voor deze uitdagende functie zijn wij op zoek naar een kandidaat die;

- Minimaal MBO+ opleidings- en denkniveau heeft;
- Minimaal 3 jaar ervaring met klantencontact (particulieren);
- Ruime kennis van Excel heeft;
- Vaardig is met computerprogramma's en in staat deze snel eigen te maken;
- Goede communicatieve heeft, zowel mondeling als schriftelijk en die communicatie af weet te stemmen op de klant;
- Beschikt over overtuigingskracht, empathisch vermogen en stressbestendigheid;
- Affiniteit heeft met het technische werkveld en de technneuten (is een pré);
- 32 tot 40 uur per week beschikbaar is (flexibiliteit in werktijden is een pré). De werktijden zijn van 8.00 tot 16.30 uur, in drukke periodes kan dit worden uitgebreid met enkele avonden overwerk;
- Een actieve bijdrage levert aan het teamgevoel voor het slagen van de onderlinge samenwerking.

Wij bieden

Bij Eteck werk je in een snelgroeiend en ambitieus team samen aan een duurzame toekomst. We bieden je een baan met volop ontwikkelings- en opleidingsmogelijkheden, daarnaast bieden we natuurlijk een aantrekkelijk salaris en goede secundaire arbeidsvoorwaarden. Eigen initiatief en meedenken met de organisatie wordt gewaardeerd en beloond. Elke dag is er een vrijgestelde gezamenlijke lunch en personeelsevenementen gedurende het jaar. Tot slot heb je bij een dienstverband van 40 uur per week 43 vrije dagen per jaar zodat werk en privé goed in balans is te houden.

Wie zijn wij

De energiemarkt is, zoals dat heet, in transitie en dus vol in beweging! Energieopwekking gaat van fossiel naar duurzaam, opwekking zelf gaat steeds meer van centraal naar decentraal en energieopslag staat op punt van doorbreken. Bovendien willen mensen steeds meer zelf de controle hebben over hun energievoorziening. Wij lopen voorop in de Energietransitie, doordat we gebruik maken van diverse duurzame warmtebronnen, zoals warmte- en koudeopslag. Wij willen een leidende rol blijven spelen in de transitie naar een duurzame samenleving. Inmiddels hebben wij 6 jaar achter elkaar de FD Gazelle Award behaald, wat betekent dat wij 6 jaar achtereenvolgend een meer dan gemiddelde groei hebben gerealiseerd.

Bij Eteck werken ca. 60 medewerkers, zowel in de techniek-, administratief als klantgericht. Wij zijn een platte organisatie in de breedste zin van het woord: zo zit je dagelijks aan de lunchtafel met de directeur, kun je bij alle collega's langs voor vragen of overleg en helpt iedereen mee met hand en spandiensten. Wij zijn een organisatie met gemotiveerde medewerkers die dagelijks klaarstaan voor de vragen, wensen en problemen van onze klanten. Ons doel is om iedere klant optimaal van dienst te zijn, advies en uitstekende service te bieden.

Contactinformatie

Mocht je jezelf in deze omschrijving herkennen en zin hebben om met ons mee te groeien, dan kan je je curriculum vitae mailen aan vacature@eteck.nl.

Voor meer informatie over onze organisatie kan je kijken op www.eteck.nl.