

## VACATURE CUSTOMER SUPPORT MEDEWERKER

---

*Furnified ([www.furnified.com](http://www.furnified.com)) is een merk dat garant staat voor unieke meubelstukken die in-house ontworpen en ontwikkeld worden. Om onze klantenservice naar een hoger niveau te tillen, zijn wij op zoek naar een communicatief en administratief sterke collega.*

*Wij zijn een jong bedrijf dat op een toegankelijke, laagdrempelige manier leuke, stijlvolle interieur-items, badkamerproducten en tuinmeubilair maakt. Je komt werken in een inspirerende en creatieve omgeving, en zal deel uitmaken van het Customer Experience / Branding Team. We zijn enthousiast en gepassioneerd - het enige dat we nog missen dat ben jij!*

*Wil je graag concrete impact hebben door actief mee te schrijven aan ons CX-verhaal? Lees dan zeker verder!*

### **TAKEN**

- **Jij bent vanuit onze back office hét eerste aanspreekpunt voor onze klanten.** Zowel vóór de aankoop, tijdens de leveringsperiode als na de ontvangst van hun bestelling help je hen zo goed mogelijk verder:
  - Je geeft updates over de beschikbaarheids of status van een order
  - Je zorgt voor een oplossing bij bv. transportschade of productiefouten
  - Je lost eventuele problemen rond logistiek of aflevering op
  - Je beantwoordt commerciële vragen, bv. over onze producten en diensten
  - Je deelt de nodige informatie aangaande (terug)betalingen en facturatie
  - ...
  
- **Dit doe je schriftelijk, maar ook telefonisch.** We maken hiervoor gebruik van een futureproof support-ticketingsysteem, en zetten hiermee uitgesproken in op toegankelijkheid en bereikbaarheid. Met klanten bellen behoort ook tot je takenpakket – het schrikt je dus niet af, integendeel: ook jij bent immers van mening dat dit vaak de snelste en meest efficiënte manier is om een probleem op te lossen of conflict te ontzenuwen.

- **Om onze klanten correcte feedback te geven, consulteer en combineer je verscheidene bronnen.** Dit betreft voornamelijk ons ERP-systeem, het online portaal van onze betaalpartners, onze logistieke software, en de tools van onze externe verzenddiensten.
- **Tenslotte voer je autonoom je aangeboden oplossingen administratief uit.** Op die manier sta je in voor de adequate operationele opvolging van de klantenondersteuning. Indien nodig koppel je intern even terug, of brief je correct door naar je collega's.

## **SKILLS**

- **Je beheerst en verzorgt je taal.** Je spreekt en schrijft perfect Nederlands. Dit doe je vlot en volledig foutloos. Een basiskennis van Frans en/of Engels is een plus.
- **Ook digitaal ben je meer dan mee.** Je kan makkelijk overweg met de diverse online tools en applicaties waarmee dagelijks gewerkt wordt in een e-commerce-omgeving. Verder beschik je over een goede kennis van MS Office.
- **Je kan goed luisteren en bent servicegericht.** Je bent eerder empathisch, en haalt er voldoening uit om klanten tevreden te stellen.
- **Anderzijds ben je voldoende commercieel en zakelijk ingesteld.** Je verliest nooit de bedrijfsrichtlijnen terzake uit het oog en weet consequent je dienstverlening hierop af te stellen.
- **Je hebt een juist inschattingsvermogen en stelt je taal hiervan ter dienste.** Je benadert onze klanten steeds op een klantvriendelijke en constructieve manier, maar indien nodig ben je assertief en sta je op je strepen.
- **Je bent een multi-tasker die snel kan schakelen.** Of het nu een commerciële, financiële, logistieke of eerder technische vraag is: je switcht moeiteloos en leert jezelf de nodige automatismen en reflexen aan.
- **Je werkt gefocust en hands-on.** Je onderkent makkelijk hoofd- en bijzaken en weet je prioriteiten te stellen. Je reduceert een conversatie snel tot de essentie, en ook complexere cases herleid je vlug tot iets werkbaars.

## PROFIEL

- **Je straalt optimisme uit en hebt een positieve ingesteldheid.** Beide merken hebben een jong, actief en dynamisch DNA, en jij bent hiervoor de geknipte ambassadeur.
- **Je handelt en redeneert probleemloos zelfstandig.** Uiteraard staan je collega's je heel graag met raad en daad bij, maar je houdt er van zelf voor antwoorden en oplossingen te zorgen.
- **Je hebt een creatief, flexibel brein.** Je volgt de beleidslijnen en protocols, maar je houdt je hoofd er bij en denkt steeds na over de consequenties van je acties. Zit je even vast, dan is de kans groot dat jij - via de nodige verbeelding of zelfs improvisatie - een uitweg zoekt én vindt.
- **Je werkt nauwkeurig en toegewijd.** Je kent het belang van punten en komma's, zowel bij cijfers als bij letters. 'Nonchalance' en 'onzorgvuldigheid' staan niet in je woordenboek.
- **En tenslotte: je bent een ploegspeler.** Je vindt het niet erg de steek op te rapen die je collega laat vallen. Je weet immers dat dit kan gebeuren binnen een snel veranderende KMO-omgeving, en bent hierop ingesteld.

## AANBOD

- Fulltime functie in een groeiende firma in e-commerce
- Een leuk, dynamisch en gedreven team
- Marktconforme verloning
- Tewerkstelling in Antwerpen
- 26,5 dagen vakantie in een 39-uren stelsel

**Heb je zin om ons enthousiast team te versterken op ons hoofdkantoor te Antwerpen?** Aarzel niet en stuur je CV en motivatiebrief ter attentie van Serge Belmans naar [jobs@furnished.com](mailto:jobs@furnished.com), en wie weet tot snel!