

## Customer Sales Service Manager

*Essilor International is wereldwijd één van de belangrijkste leveranciers van oogoptische producten, waaronder brillenglazen en professionele apparatuur voor de winkel en werkplaats van de opticien en optometrist.*

*Voor één van haar business units, een sterke speler in de distributie van lenzen, monturen, automaten, software en diverse hulpmiddelen met een eigen productielab in de Belgische markt, is ze voor Customer Sales Service op zoek naar een Coördinator.*

Teneinde een efficiënte en kwalitatieve dienstverlening te garanderen sta je als Customer Service Manager in voor:

- Het verzamelen van informatie over de noden van de markt. Afhankelijk hiervan ben je instaat de strategische doelstellingen en het service level van de Customer Sales Service aan te passen. Je past de procedures aan waar nodig en stelt voortdurend mogelijke optimalisaties voor.
- Het aansturen van een team van een 8tal Customer Sales Medewerkers
- Het inplannen en uitvoeren van specifieke acties die door diverse departementen gevraagd worden
- Je fungeert als een echte businesspartner naar de externe sales. Je bent in staat om aan korte en lange termijn problem solving te doen en je denkt aan structurele verbeteringen.
- Het rapporteren van resultaten. Dit houdt onder meer in het genereren, interpreteren, verspreiden van service levels en bezettingsgraden mbt telefonische bereikbaarheid en order- vragen en klachtenverwerkingen
- Je behandelt mee de klantenoproepen. Je adviseert de klant en neemt orderbestellingen aan.
- Je zorgt voor een goede samenwerking en afstemming tussen Customer Sales Service en de andere departementen binnen het bedrijf: marketing, externe sales, operations,...

### Profiel:

- Kennis van beide landstalen is een absolute must. Je beheerst daarnaast ook het Engels.
- Meerjarige leidinggevende ervaring, bij voorkeur in een callcenter/frontoffice omgeving
- Ervaring in een business to business omgeving
- Ervaring met (optimaliseren) order-, administratieve- en bedrijfsprocessen. Goede analytische vaardigheden zijn hiervoor nodig.
- Ervaring met kwaliteitsmanagement, organisatieontwikkeling en procesoptimalisatie
- Ervaring met, dan wel aantoonbare affiniteit met een productieproces en bereidheid om optische kennis eigen te maken
- Je beschikt over Goede communicatieve vaardigheden

### Aanbod:

Wij bieden een gevarieerde functie aan, waar je volledige ownership kan opnemen in een bedrijf waar veel boeiende en uitdagende projecten in het verschiet liggen. Een job waar je je commerciële, organisatorische, technische en managementvaardigheden kan combineren. Daarnaast is er sprake van een marktconform salaris.

### Hoe kun je meer informatie opvragen of reageren?

Voor meer informatie over deze functie kun je contact opnemen met Inès De Meirsman, HR manager, bereikbaar via het algemene telefoonnummer 03/887.19.20.

Heb je belangstelling voor deze vacature? Stuur dan je brief voorzien van CV naar [i.demeirsman@deceunynck.be](mailto:i.demeirsman@deceunynck.be).