HAYSTACK PEOPLE

Customer Care Specialist – Duits & Nederlands

Established | Vast

BEDRIJFSPROFIEL

Onze partner ontwikkelt software voor de automotive sector en ondersteunt zowel grote merken als duizenden kleinere autodealers. Het platform helpt klanten met onder andere voorraadbeheer, leadmanagement, websites en planningen. Daarbovenop draaien er veel maatwerk API-koppelingen met grotere klanten. Daardoor werk je niet met een simpele tool, maar met een vrij complex SaaS-product waarin veel variabelen samenkomen.
Alles draait binnen één omgeving, aangevuld met maatwerk API-koppelingen en eigen hosting binnen de Automotive Cloud. Hierdoor werk je met een systeem waarin veel processen en integraties samenkomen.
De organisatie is de afgelopen jaren sterk gegroeid en telt inmiddels 80 medewerkers. Het team bestaat uit verschillende disciplines en de supportafdeling speelt een belangrijke rol, omdat klanten dagelijks afhankelijk zijn van het platform.
De organisatie is daarnaast actief op de Duitse markt, waar steeds meer dealers gebruikmaken van de software. Hierdoor groeit ook de behoefte aan ondersteuning in de Duitse taal.

FUNCTIE OMSCHRIJVING

Als Customer Support Specialist ben je het eerste aanspreekpunt voor Nederlandse en Duitse klanten die werken met het platform. Je helpt gebruikers bij vragen, analyseert problemen en zorgt dat deze goed worden opgelost.
Door de groei op de Duitse markt word je binnen het team een belangrijk aanspreekpunt voor Duitstalige klanten. Je helpt Duitse dealers telefonisch en per e-mail in hun eigen taal. Het grootste deel van de klanten is momenteel Nederlandstalig, maar naarmate de organisatie in Duitsland groeit, verschuift je werk steeds meer richting de Duitse klanten.
De rol gaat verder dan standaard support. Je onderzoekt waar het in de keten misgaat en voert zelf aanpassingen door in het systeem. Hierdoor leer je hoe het platform technisch en functioneel is opgebouwd.
Je werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- Oppakken en afhandelen van supporttickets
- Nederlandse en Duitse klanten helpen via mail en telefoon
- Analyseren van issues en achterhalen van de oorzaakDoorvoeren van wijzigingen in de applicatie
- Werken met CMS, domeinen en koppelingen
- Schakelen met collega's bij complexere vraagstukken
- Signaleren van terugkerende problemen en verbeterpunten vanuit klanten

Je werkt in een hecht Customer Support team van 10 collega’s. De werksfeer is open en informeel, met regelmatig teamuitjes, een VrijMiBo en een gamecorner met pool, tafelvoetbal, darts en een sim-racer.
Daarnaast is er veel aandacht voor een goede werk-privébalans en kun je hybride werken, deels op kantoor en deels thuis.

FUNCTIE EISEN

- MBO werk- en denkniveau
- Goede beheersing van de Nederlandse taal
- Goede beheersing van de Duitse taal (B2/C1), zowel mondeling als schriftelijk

- Je kunt zelfstandig en vloeiend telefonische gesprekken voeren met Duitse klanten
- Affiniteit met software en IT
- Ervaring met CMS, domeinen of hosting is een pré
- Klantgericht, communicatief sterk en oplossingsgericht
- Leergierig en in staat om snel nieuwe systemen te leren kennen
- Je denkt actief mee en deelt signalen vanuit klanten met het team

ARBEIDSVOORWAARDEN

- Salaris tussen €2.800 en €3.000 bruto per maand op basis van 40 uur
- Hybride werken met minimaal 2 dagen op kantoor
- Thuiswerk- en werkplekvergoeding
- Pensioenregeling waarbij de werkgever de helft van de premie betaalt
- Goede begeleiding en inwerktraject
- Opleidingen en trainingen
- Doorgroeimogelijkheden binnen de organisatie
- Informele werksfeer met een hecht team

Ben je geïnteresseerd? Reageer dan via het sollicitatieformulier of stuur je cv naar t.smit@haystackpeople.nl. Bellen is altijd sneller, dat kan op 06 13 26 09 63.

Contact & solliciteren

Tobias Smit

Recruitment Consultant

t.smit@haystackpeople.nl

31613260963

https://www.linkedin.com/in/tobias-smit-063707327/

Woerden

https://haystackpeople.nl