AXALTA COATING SYSTEMS

Ter versterking van ons Customer Serviceteam zijn wij op zoek naar een enthousiaste fulltime

Teamleider Customer Service (m/v)

Axalta Refinish - onderdeel van Axalta, een toonaangevend wereldwijd bedrijf dat zich uitsluitend richt op coatings - is een gewaardeerde, betrouwbare wereldwijde partner voor lakreparatie voor onze klanten, die volledige klanttevredenheid nastreven. Dankzij snelle, efficiënte coatingtechnologieën van hoge kwaliteit en geïntegreerde digitale bedrijfsprocessen, wordt het hele lakherstelproces sneller, gemakkelijker en winstgevender. Met meer dan 150 jaar ervaring in de coatingindustrie, onze toewijding op het gebied van innovatie en onze voortdurend ontwikkelende technologie, kunnen we onze klanten een onbeperkte keuze aanbieden voor perfecte kleurenmatches. Het belangrijkste is dat we onafgebroken werken om op de behoeften van onze klanten te anticiperen, zodat ze de uitdagingen waarmee ze elke dag worden geconfronteerd, kunnen aangaan. We hebben een indrukwekkend merkenportfolio voor elke vereiste van een schadeherstelbedrijf, voor elk marktsegment en voor elk marktontwikkelingsniveau. Ga voor meer informatie naar refinish.axalta.eu en volg ons op LinkedIn.
Vanuit onze vestiging in Tiel zijn wij dé partner voor alle bedrijven in schadeherstel, carrosseriebouw en industrie. Wij zijn verantwoordelijk voor de verkoop en distributie van kwalitatief hoogwaardige refinish lakken. Daarnaast zijn wij marktleider in non-paint en bieden we een uniek dienstenpakket aan.

Wij bieden

- Een dynamische en onderscheidende internationale werkomgeving waarbij je onderdeel uitmaakt van een professioneel team;
- Prettige collega's en een goede werksfeer;
- Zelfontplooiing en ontwikkeling door middel van uitdagende opdrachten, projecten en individuele trainingen;
- Veel ruimte om jouw ideeën te realiseren en daar resultaat mee te boeken;
- Marktconform salaris en secundaire arbeidsvoorwaarden;
- 27 vakantiedagen en 3 ADV dagen per jaar op basis van een fulltime dienstverband;
- Pensioenregeling met aantrekkelijke voorwaarden;
- Vanaf medio 2021 werken in een modern nieuw bedrijfspand.

Functieomschrijving

Als **Teamleider Customer Service** heb je een verantwoordelijke rol waarin jij de lead bent. Samen met het team maak je het verschil voor onze klanten. Dit doe je op een coachende, inspirerende en motiverende wijze. Je bent in staat om de Customer Serviceactiviteiten naar een hoger niveau te tillen en ambitieuze (groei-) en doelstellingen te realiseren. Als Teamleider Customer Service kun je die visie vertalen in de strategie en tactische invulling van de manier waarop wij service verlenen.
Je krijgt energie van het optimaliseren van processen voor een betere klantbeleving.

- Je bent verantwoordelijk voor het opstellen, implementeren, optimaliseren en bewaken van de processen met als doelstelling de best mogelijke service en beschikbaarheid voor de klanten, waarbij snelheid en kwaliteit hoog in het vaandel staan
- Je zorgt voor een optimale personeelsbezetting en weet snel te schakelen en het rooster aan te passen als de situatie daarom vraagt
- Je bent centraal aanspreekpunt voor Productmanagement; Inkoop, Finance, Sales etc.
- Je stuurt op data en komt proactief met verbetervoorstellen om onze dienstverlening en het servicelevel te optimaliseren
- Samen met je team zorg je voor ondersteuning in alle fasen van de 'Customer Journey' of het nu gaat om hulp bij het installeren van een app, gebruik maken van onze producten of navraag over een factuur
- Je bent in staat om sterke relaties en samenwerkingen met klanten aan te gaan om ze van dienst te zijn
- Je bent proactief bezig met preventie en oplossen van knelpunten van serviceverlening, bezetting/ planning, tijdsregistratie, productiviteit en werksfeer
- Je neemt actief deel aan verbeterprojecten op het gebied van efficiency (kostenbeheersing) en effectiviteit (klanttevredenheid) o.b.v. onder andere klant KPI's

Functie eisen

- Afgeronde hbo-opleiding
- Minimaal 5 jaar aantoonbare ervaring als leidinggevende binnen een soortgelijke functie binnen een internationale organisatie
- Sterke 'coaching skills' om het team te motiveren en ontwikkelen
- Je hebt affiniteit met onze producten
- Je kunt goed luisteren, motivator binnen het team en beschikt over natuurlijk overwicht
- Je hebt passie voor continu verbeteren en bent analytisch sterk om o.b.v. data onze dienstverlening/ klanttevredenheid te optimaliseren
- Je bent ambitieus, gemotiveerd en accuraat
- Sterke commerciële en communicatieve vaardigheden in Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift
- Je beheerst MS Office toepassingen, o.a. Excel goed
- Flexibiliteit en stressbestendigheid zijn competenties die jou doen slagen in onze organisatie

Heb je interesse in deze uitdagende functie? Mail dan je motivatie en CV voor 15 maart naar: HR-Netherlands@axalta.com
Voor vragen kun je bellen naar; Jolanda de Wit op 0631653207

Please note that Axalta Coating Systems will not accept any candidate profiles sent unrequested and unsolicited by recruiting agencies. Axalta Coating Systems collaborates with preferred providers based on framework agreements and will not pay any fees to recruiting agencies without an agreement. Should Axalta Coating Systems receive a candidate profile form a recruiting agency with which there is no framework agreement, and should the respective candidate be considered or hire, this will not entitle the recruiting agency to claim payment or fees.

Simply brilliant.

Sensitivity: Business Internal