

Customer Happiness Manager

Smartmat Nv is een snel groeiende fresh food e-commerce organisatie en ... is vooral op zoek naar een nieuwe collega! Smartwat? We zijn de onderneming achter sterke merken zoals Foodbag.be (dé Belgische maaltijdbox), Canteen.be (dé bedrijfskantine van de toekomst) en Rayon.be (nu al jouw favoriete online supermarkt).

Om onze Foodlovers het beste van onszelf te geven, hebben we wat extra helpende handen nodig. Word jij onze nieuwe Customer Happiness Manager?

Wat zoeken we?

Ben jij de persoon die geen problemen heeft met het beantwoorden van uiteenlopende vragen van klanten? Neem je met plezier de telefoon op? Kan jij feedback van klanten omzetten in concrete to do's? Kan jij een ontevreden klant ombuigen naar een gelukkige vaste klant? Heb jij zin om mee proactief na te denken wat beter kan voor onze klanten? Kortom, heb je zin om onze klanten in de watten te leggen en hen te helpen waar nodig?

Je belangrijkste taken zijn:

- Je beantwoordt met veel enthousiasme inkomende telefoons, mails en chatberichten van onze 'foodlovers', onze klanten. Dit zowel in het Nederlands als Frans.
- Je probeert onze 'foodlovers' overal mee op weg te helpen.
- Je bent verantwoordelijk voor het opvolgen van de leveringen van onze boxen.
- Je vindt voor elk probleem een gepaste oplossing.
- Je doet zelf proactieve voorstellen om de customer support vlotter en efficiënter te laten verlopen.
- Je helpt met administratieve taken.
- Je prioriteit is klantentevredenheid.

Dit ben jij

- Klantencontact schrikt je niet af, zowel via telefoon, chat als mail.
- Je bent hands-on, sociaal en kan vlot zelfstandig werken.
- Je hebt een groot verantwoordelijkheidsgevoel.
- Naar oplossingen zoeken vind je fantastisch!
- Je bent stressbestendig en flexibel.
- Je houdt van uitdagingen en hebt zin om van Foodbag een succes te maken.
- Je werkt vanuit ons kantoor in Gent (Dok Noord) en thuis.
- Basis Frans is een must. Tweektalig zijn is een pluspunt!

- Je werkt samen met een andere collega om de 2 weken in shiften, waarvan minstens 1 dag in het weekend: WEEK 1: 8u-16u30; WEEK 2: 14u30-23u
- Je zoekt een fulltime of 4/5e-functie.

Dit bieden we je aan

- Marktconform loon
- Maaltijdcheques en ecocheques
- Gsm met abonnement en een laptop
- Hospitalisatieverzekering
- Korting bij Foodbag
- Een fijne werkomgeving waar je meer dan kansen genoeg krijgt om jezelf te ontplooiën

Stuur je CV en motivatiebrief door naar jobs@foodbag.be

jobs@foodbag.be

www.foodbag.be