

Customer Happiness Manager

Smartmat Nv is een snel groeiende fresh food e-commerce organisatie. Om deze groei te ondersteunen is het team Customer Support & Office 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 (jouw favoriete online supermarkt).

Onze klanten staan bij ons op nummer 1. Om hen de beste service te bieden hebben we wat extra helpende handen nodig. Word jij onze nieuwe Customer Happiness Manager?

Wie zoeken we?

Als customer happiness manager ben jij het aanspreekpunt van onze klanten. Je beantwoordt hun vragen en denkt mee na over een oplossing waar zowel de klant als wij blij van worden. Feedback zet je om in concrete to-do's en gebruik je dan ook om verder na te denken over het verbeteren van onze service op lange termijn, samen met de andere teams zoals bijvoorbeeld distributie, marketing & communicatie en IT. Jouw input en initiatieven zijn voor Smartmat super waardevol!

Hoe jouw dag eruit zal zien?

- De inkomende telefoons, mails en chatberichten van onze 'foodlovers', onze klanten, beantwoord je enthousiast, zowel in het Nederlands als in het Frans.
- Klantentevredenheid is prioriteit! Op een empathische manier help je onze klanten overal mee op weg, en zoekt samen met hen naar een oplossing op maat.
- Met je vlotte pen en sterke communicatieve vaardigheden bereik je onze klanten om hen te informeren over verschillende zaken. En ja, daar mag je al eens een mopje of creatieve woordspeling voor gebruiken.
- Samen met de collega's houd je een oogje in het zeil tijdens de levering van de boxen.
- Er is altijd ruimte voor verbetering. Dankzij jouw proactieve voorstellen laten we de customer support vlotter en efficiënter verlopen.
- Administratie is natuurlijk ook part of the job. Deze handel je vlot af.

Dit ben jij

- Klantencontact schrikt je niet af, zowel via telefoon, chat als mail. In dat contact ben je persoonlijk, empathisch en creatief.
- Je bent hands-on, sociaal en kan vlot zelfstandig werken.
- Je hebt een groot verantwoordelijkheidsgevoel.

- Je denkt in oplossingen, en niet in problemen.
- 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.
- Parlez-vous français? Je kunnen uitdrukken en converseren in het Frans is een must. Tweektalig zijn is een pluspunt!
- Je werkt in een 40 uren week, van dinsdag tot en met zaterdag in een op 3 weken wisselend rooster:
 - Week 1: DI t.e.m. DO 10:30 - 19:00 / VRIJ 11 - 19:30 / ZAT 13 -21:30
 - Week 2: DI t.e.m. DO 14:30 - 23:00 / VRIJ 11 - 19:30 / ZAT 13 -21:30
 - Week 3: DI t.e.m. DO 8:30 - 17:00 / VRIJ 11 - 19:30 / ZAT 13 -21:30

Dit bieden we je aan

- Een voltijdse functie. 4/5e is bespreekbaar
- Gezellige collega's, die na het werk ook wel eens graag blijven hangen voor een hapje, drankje, en kubb-tornooi.
- Een dynamische en ambitieuze werkomgeving in volle groei, waar we heel wat kansen geven om jezelf te ontplooien.
- Geld, uiteraard. We bieden je een marktconform loon.
- Maaltijdcheques en ecocheques.
- Gsm met abonnement en een laptop.
- Hospitalisatieverzekering.
- Niet onbelangrijk voor de Foodlovers, korting bij Foodbag én Rayon, zodat je ook thuis kan genieten van onze toprecepten en producten.

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

jobs@foodbag.be

www.foodbag.be