

Manager Commerciële Binnendienst

De commerciële binnendienst (circa 15 fte) is verantwoordelijk voor het professioneel behandelen van alle telefoon- en emailcontacten met klanten vanuit alle landen. Dit betreft o.a. aanvragen, offertes, klachten en logistieke vragen. Effectief, efficiënt en eenduidig teamwork is cruciaal in de uitvoering van onze strategie met de nadruk op meerwaarde creëren en het optimaliseren van de prestaties van onze klanten door producten, support en service. Ervoor zorgen dat de goede dingen, gelijk goed gedaan worden! De nadruk komt daarbij steeds meer te liggen op de aandacht voor en kennis van de klant die bepalend zijn voor de inhoud van de relatie met die klant waarbij administratieve routinematige handelingen gaandeweg geautomatiseerd worden. Intensieve samenwerking van het commerciële team met verkoop (boots-on-the-ground), planning, marketing en met de financiële en logistieke collega's binnen Crown Van Gelder vormen de kwaliteit van de werkzaamheden.

Strategische taken:

- Ontwikkelen en uitvoering van een strategie om het team verder te ontwikkelen naar een op commercie gerichte organisatie waarin de klant centraal staat;
- Bepaling van training behoefte aan de hand van beschikbare en benodigde vaardigheden van de medewerkers;
- Initiatief nemen administratieve processen te optimaliseren en routinematige handelingen te automatiseren (LEAN).

Operationele activiteiten:

- Zekerstellen van optimale ondersteuning aan het verkoopteam door een goed inzicht in klantbehoeften en meedenken in oplossingen;
- Afstemmen door constructief en frequent overleg tussen de teams en binnen de afdeling;
- Realiseren van vastlegging van alle relevante informatie door het team in Salesforce;
- Aansturen orderproces in combinatie met vendor managed inventory;
- Verzamelen en vastleggen van relevante informatie van/over klanten, trends, concurrenten, OEM's e.d.;
- Ervoor zorgen dat de collega's beschikken over en werken met de juiste informatie;
- Uitvoering geven aan de gedifferentieerde prijsstrategie m.b.t. CPQ software.

Competenties:

- Ondernemend: mogelijkheden zien processen te verbeteren/versimpelen en daar gestructureerd en overwogen actie ondernemen.
- Samenwerken: Makkelijk persoonlijk verbinding kunnen maken met collega's en klanten. Collega's en het team meenemen en stimuleren bij veranderingen en vasthoudend in nakomen van afspraken en halen van deadlines.

Kennis en ervaring:

- Vloeiend in Engels en Nederlands
- Minimaal hbo-opleiding
- Ruime ervaring in leidinggevende functies in commerciële omgeving
- Beschikken over goede ICT-vaardigheden

Interesse?

U kunt contact opnemen met Vincent van den Ende van Batenborch International +31 30 2122 055

Publicatiedatum: 12 april 2018