

# Technical Support /Customer Service Representative



## Bedrijfsnaam:

Van Dam Machine Europe BV

## Locatie/Standplaats:

Amsterdam

## Salaris:

ca. € 32.500 per jaar afhankelijk van kennis en ervaring

## Organisatie:

Van Dam is wereldwijd marktleider van hoogwaardige machines voor het bedrukken van kunststof en metalen verpakkingen. Zij ontwerpt, produceert, verkoopt en levert technisch hoogstaande en kwalitatief superieure machines en biedt een breed scala aan service- en after salesdiensten. De klanten van Van Dam realiseren zowel een lage kostprijs als een hoge kwaliteit van hun eindproduct. De organisatie, met haar hoofdkantoor te Amsterdam, telt bijna 100 werknemers en heeft vestigingen in Nederland, de Verenigde Staten en China. Daarnaast maakt zij gebruik van een wereldwijd netwerk van agenten. Van Dam dankt haar leidende marktpositie aan een marktgerichte bedrijfsstrategie, waar technologische innovatie en kwaliteit de boventoon voeren.

## Functieomschrijving:

Als Technical Support/CSR verzorg je voor onze klanten technische ondersteuning variërend van het oplossen van technische problemen en de levering van spare-parts tot en met het pro-actief aanbieden van After Market Products zoals revisies, trainingen en servicecontracten voor onze machines in het veld. Je maakt deel uit van een team waarbinnen nauwe samenwerking en heldere communicatie centraal staan.

Taken en verantwoordelijkheden:

- het aannemen, invoeren en bevestigen van service-calls en orders voor levering van spare-parts en after market products;
- het bewaken van levertijden en het onderhouden van contacten met eindgebruiker en agenten;
- via mail en telefonisch verstrekken van eerstelijns hulp, behandelen en beoordelen van technische vragen;
- het uitzetten van acties ter oplossing van technische kwesties (bijv. leveren van spare-parts en/of service);
- inplannen van periodieke service-activiteiten conform contractafspraken;
- registreren van gegevens in het ERP-pakket;
- signaleren en verhelpen van knelpunten, zowel ad-hoc als het doen van voorstellen voor structurele verbetering van processen;

## **Functie-eisen:**

De achtergrond van de kandidaat:

- een afgeronde opleiding op minimaal MBO- niveau (bijv. MTS, MEAO of gelijkwaardig);
- kennis van techniek (E of WTB), bij voorkeur kennis/ervaring PLC-/machinebouwomgeving;
- commerciële binnendienstervaring, ervaring met verkoopadministratie;
- beheersing van de Engelse en Duitse taal in woord en geschrift;
- beheersing van MS-Office pakketten Word en Excel;
- ervaring met ERP/CRM programmatuur, ervaring met export(documenten) is een pré.

Competenties:

- flexibele instelling, om goed in een dynamische en sterk groeiende afdeling te kunnen functioneren;
- actieve relatiebeheerder met de klant en agent, commercieel en communicatief vaardig;
- kunnen analyseren van knelpunten, oplossingsgericht alsmede gericht op structurele verbeteringen;
- planning en organisatie, voortgangscontrole;
- stressbestendig en prioriteiten stellend;
- oog voor details;
- betrouwbaar in het nakomen van afspraken, intern en met nadruk naar onze klanten.

## **Aanbod:**

- een zelfstandige en uitdagende functie in een internationale, innovatieve omgeving;
- veel verantwoordelijkheid en afwisseling;
- ruimte voor verdere ontwikkeling en initiatieven;
- een prettige werksfeer;
- werken bij een financieel gezond, internationaal opererend bedrijf;
- uitstekende primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden.

## **Dienstverband:**

Vast

## **Reageren:**

Geïnteresseerden nodigen wij uit een reactie, bestaande uit een sollicitatiebrief en CV per e-mail te richten aan Menorio Recruitment (het bureau dat ons bij deze procedure ondersteunt) t.a.v. Mevr. Marian van Wijck via [recruitment@menorio.nl](mailto:recruitment@menorio.nl). Tel. 06-15894528 voor nadere informatie.