



SONIC EQUIPMENT

CUSTOMER SUPPORT SPECIALIST

-Fulltime-

Ben jij onze nieuwe Customer Support collega die onze klanten wereldwijd de beste support biedt?

WIE ZIJN WIJ?

Sonic Equipment is dé specialist in hoogwaardig handgereedschap, gevulde gereedschapswagens en premium opbergssystemen. Opgericht in 2004 en nu een toonaangevend merk met verkoop in meer dan 65 landen over de hele wereld. Naast Automotive is Sonic actief in de sectoren Landbouw, Truck, Industrie, Luchtvaart, Maritiem en (Motor)fietsen. Ons doel is om de perfecte oplossing te bieden voor technische professionals, altijd met de juiste balans tussen design, kwaliteit en prijs. Wij willen technici inspireren om met vertrouwen, plezier en voldoening uit te blinken in hun dagelijkse werk.

WAT GA JE DOEN?

Ons Customer Support team met 7 collega's biedt onze klanten wereldwijd een geweldige customer support ervaring en laat ze zien dat zij onze nummer één prioriteit zijn. Je bent ons eerste aanspreekpunt voor klanten. Een klant belt je bijvoorbeeld met een vraag over de levertijd van een order. Je gaat er direct mee aan de slag en loopt naar je procurement collega om de levertijd te checken. Je houdt er namelijk van om zaken snel op te lossen. Hierna neem je je mailbox door, er is iets mis gegaan met een order. Samen met je collega's van het Warehouse zorg je ervoor dat het probleem binnen no time voor je klant is opgelost. Je gaat door met het volgende verzoek: een klant dient een garantieclaim in. Je schakelt direct met de accountmanager om jouw klant snel en duidelijk te kunnen informeren of zijn claim onder de garantievoorwaarden valt. Gedurende de dag werk je dus nauw samen met onze Sales, Procurement en Warehouse teams in Purmerend alsook met de verschillende collega's op de Sonic vestigingen in Duitsland, Frankrijk en Oostenrijk.

Waar hou je je nog meer mee bezig?:

- Het bieden van support aan (internationale) klanten bij het invoeren van hun sales orders op onze webportal;
- Opvolging van vragen over levertijden en offertes, technische vragen en product gerelateerde vragen;



- Het verrichten van credit checks en het aanmelden van zendingen voor transport;
- Het klantgericht en tijdig afhandelen van escalaties en garantieclaims;
- Het identificeren van en anticiperen op upselling mogelijkheden tijdens het ordertraject;
- Het nabellen van klanten in het kader van het klanttevredenheidsonderzoek;
- Het doen van verbetervoorstellen voor de customer support processen;
- Het actueel houden van het productaanbod in de showroom op ons hoofdkantoor.

WAT KRIJG JE ERVOOR TERUG?

- Een aantrekkelijk salaris;
- Mooie leer- en ontwikkelingsmogelijkheden in een internationale omgeving;
- Een platte, relaxte cultuur: iedereen wordt aangemoedigd om deel te nemen aan discussies en een bijdrage te leveren;
- Een omgeving met veel vertrouwen en autonomie;
- Een fijne werkplek in ons moderne en goed bereikbare hoofdkantoor in Purmerend (25 min. rijden van Amsterdam) met de mogelijkheid om een dag per week thuis te werken;
- Maandelijkse bijdrage voor jouw pensioen;
- Hoge personeelskortingen op Sonic producten;
- "Work hard, play hard" mentaliteit: tafeltennis, darts & tafelfoetbal;
- Elke vrijdag verzorgen wij de lunch op onze kosten, daarnaast verzorgen wij vers fruit en gekoelde dranken.

SONIC CORE VALUES

Sonic is meer dan een bedrijf. We zijn een merk met grote ambities en streven naar een saamhorige en inclusieve cultuur. Wij zijn succesvol in het behalen van onze doelen door onze kernwaarden centraal te stellen in alles dat wij doen. Deze kernwaarden zijn **Vriendelijkheid, openheid & communicatief, Hands-on, Pro actief, Teamwork, Verantwoordelijkheid** en **Klantgerichtheid**.

WAT STAAT ER OP JE CV?

- Je hebt een afgeronde MBO+ opleiding in een administratieve of commerciële richting of minimaal 2 jaar ervaring in een vergelijkbare functie;
- Je spreekt vloeiend Nederlands en Engels.
- Beheersing van de Duitse, Franse en/of Italiaanse taal is een pré;
- Goede beheersing van MS Office;
- Sociaal, commercieel, klantgericht, groot verantwoordelijkheidsgevoel, pro actief, positief. That's you!



CONTACT

Ben je enthousiast na het lezen van deze mooie vacature? Solliciteer dan nu door je cv te sturen naar hr@sonic-equipment.com. Heb je een vraag over deze vacature, dan kun je contact opnemen met Saskia van Amersfoort via +31 (0)299 250 657