

Versele – Customer Service Coordinator

Jouw functie

Als **Customer Service Coordinator** ben jij de drijvende kracht achter een klantendienst die elke dag het verschil maakt. Je leidt een enthousiast team van klantadviseurs, inspireert hen om het beste uit zichzelf te halen en zorgt ervoor dat elke klant een uitstekende service-ervaring beleeft, ongeacht het kanaal.

Je combineert **sterk coachend leiderschap** met een **resultaatgerichte en datagedreven aanpak**. Daarbij kijk je voortdurend naar hoe processen slimmer, efficiënter en klantgerichter kunnen worden ingericht. Dankzij jouw interesse in digitalisering, automatisering en AI draag je actief bij aan de verdere modernisering van onze customer service organisatie.

In deze rol krijg je de kans om impact te maken op zowel mensen, processen als technologie.

Je bent verantwoordelijk voor:

- Het aansturen, coachen en ontwikkelen van een gedreven team van klantadviseurs.
- Het bewaken en continu verbeteren van de klanttevredenheid en de algehele klantbeleving.
- Het opvolgen, analyseren en bijsturen van KPI's rond bereikbaarheid, kwaliteit, productiviteit en efficiëntie.
- Het garanderen van een consistente, professionele en klantgerichte communicatie over alle contactkanalen heen.
- Het implementeren, optimaliseren en verder uitrollen van digitale oplossingen zoals CRM-systemen, Power BI en AI-toepassingen.
- Het stimuleren van een vlotte samenwerking met andere afdelingen, waaronder Sales, Trade Marketing, Marketing, IT en Productie.
- Het creëren van een positieve, motiverende teamcultuur waarin medewerkers kunnen groeien en duurzaam inzetbaar blijven.
- Het identificeren van verbeteropportunities en het initiëren van projecten die bijdragen aan een efficiënte en toekomstgerichte klantenservice.

Jouw profiel

- Bij voorkeur beschik je over een masterdiploma en heb je reeds een bewezen track record opgebouwd in een leidinggevende functie binnen een klantendienst, contactcenter of serviceorganisatie.
- Je bent een natuurlijke coach die medewerkers motiveert, ontwikkelt en laat groeien. Dankzij je sterke communicatieve vaardigheden weet je mensen mee te krijgen in verandering.
- Klantgerichtheid zit in je DNA. Je bent empathisch, stressbestendig en behoudt ook in een dynamische omgeving overzicht en daadkracht.
- Je gelooft sterk in innovatie en continue verbetering en gaat proactief op zoek naar opportuniteiten om dienstverlening en processen verder te optimaliseren.
- Je bent analytisch sterk en gebruikt data en inzichten om onderbouwde beslissingen te nemen en prestaties gericht te verbeteren.

- Je hebt ervaring met CRM-systemen en platformen en begrijpt hoe technologie kan bijdragen aan een uitstekende customer experience.
- Je hebt een sterke interesse in digitalisering, automatisering en artificiële intelligentie en ziet hierin kansen om de organisatie naar een hoger niveau te tillen.
- Je bent ondernemend, besluitvaardig en voelt je comfortabel in een omgeving die evolueert en verandert.
- Je communiceert vlot in het Nederlands, Frans en Engels. Kennis van het Duits is een mooie troef.

Kortom: je bent een energieke en resultaatgerichte leider die mensen inspireert, klanten centraal stelt en mee bouwt aan de klantenservice van morgen

Wat biedt Versele jou?

- Je geniet van flexibele werktijden, zodat je een goede balans tussen werk en privé kunt behouden.
- **Salaris:** een marktconform salaris, afhankelijk van je profiel en ervaring.
- **Extralegale voordelen:** we bieden een groeps- en hospitalisatieverzekering aan, zodat je goed bent verzekerd. 6 aanvullende verlofdagen. Fietslease is mogelijk na 6 maanden.
- **Maaltijdcheques:** je ontvangt maaltijdcheques ter waarde van €10 per gewerkte dag.
- **Doorgroeimogelijkheden:** kansen om jezelf verder te ontwikkelen binnen een groot, ambitieus en internationaal familiebedrijf waar jouw bijdrage echt het verschil maakt.
- **Betekenisvolle job:** de mogelijkheid om een positieve impact te hebben op het leven van huisdieren en hun eigenaars wereldwijd.
- **Sterk team:** je werkt binnen een gedreven en gepassioneerd team in een dynamische en groeiende sector.
- **Innovatieve werkomgeving:** een samenwerkende omgeving waar jouw ideeën en creativiteit worden gewaardeerd.
- **Warme familiale sfeer:** met leuke teamactiviteiten zoals de *Versele Run* in Deinze, de *Versele Classic*, *Quiz* en andere evenementen.

<https://www.versele.com/nl/be>