

Teamleider Customer Service



Locatie **Overijssel, Enschede**
<https://www.advertentiax.nl/x-1045456-z>



Ben jij een geboren leider met een passie voor goede klantenservice? Werk je graag samen met een grote groep collega's en wil je ze helpen hun potentieel te bereiken? Dan zou jij de nieuwe teamleider van Takeaway kunnen zijn...

Hier bij Takeaway.com (of Thuisbezorgd.nl, voor onze Nederlandse foodies), geloven we er heilig in dat er niets beter is dan goed eten. Onze klanten in 11 landen weten ons te vinden als ze zin hebben in bijvoorbeeld gebak, verse friet of noedels.

Sinds onze eerste bezorging, meer dan 20 jaar geleden, zijn we gegroeid van een bedrijfje op een zolderkamer naar een multinational van Amsterdam tot Boekarest. Klanten blij maken en houden is altijd de sleutel tot ons succes geweest, en daar begint jouw taak.

Functiebeschrijving

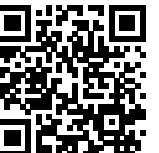
Als een van onze Klantenservice Teamleiders (intern wordt deze functie Supervisor genoemd) in Enschede, geef je leiding aan teams van zo'n 15 klantenservicemedewerkers. Naast ervoor zorgen dat iedereen zich aan zijn planning houdt, ben je verantwoordelijk voor het in de gaten houden en optimaliseren van de workload, zonder negatieve impact op de plezierige werksfeer.

Goed georganiseerd en een natuurlijke leider zijn, is ook belangrijk voor deze functie. Naast leidinggeven

ben je ook verantwoordelijk voor de prestatie van je eigen team. Hiervoor heb je jouw medewerkers kwaliteitsklantenservice bieden en spreken met de medewerkers van technische teams ben je verantwoordelijk om de gaten te houden in het werkwijze van de medewerkers en afwezigheid te monitoren.

Dit is een veelzijdige functie, en we verwachten ook dat je:

- Op treedt als technisch contactpersoon voor de klantenservicemedewerkers;
- Sollicitatiegesprekken voert met potentiële nieuwe klantenservicemedewerkers;
- Communicert met andere teamleiders en ze raadpleegt;

 Teamleider Customer Service https://www.advertentiax.nl/x-1045456-z	 Teamleider Customer Service https://www.advertentiax.nl/x-1045456-z	 Teamleider Customer Service https://www.advertentiax.nl/x-1045456-z	 Teamleider Customer Service https://www.advertentiax.nl/x-1045456-z	 Teamleider Customer Service https://www.advertentiax.nl/x-1045456-z	 Teamleider Customer Service https://www.advertentiax.nl/x-1045456-z	 Teamleider Customer Service https://www.advertentiax.nl/x-1045456-z	 Teamleider Customer Service https://www.advertentiax.nl/x-1045456-z	 Teamleider Customer Service https://www.advertentiax.nl/x-1045456-z	 Teamleider Customer Service https://www.advertentiax.nl/x-1045456-z
---	--	--	--	---	--	--	--	--	--

Consistent werkprocessen en productiviteit test en documenteert om onze manier van werken te optimaliseren.

Functie-eisen

Eerdere ervaring in klantenservice functies, dat zien we als een groot voordeel;
Ervaring in aansturing/coaching van een team;
Praktische kennis van Microsoft Office-programma's, vooral van Excel;
Vloeiende beheersing van de Nederlandse taal (in woord en schrift), daarnaast goede beheersing van het Engels;
Beschikbaarheid en bereidheid om in ploegen te werken – maandag-zondag tussen 9.00 - 00.00* in wisselende diensten (*werkuren zullen variëren);
Stressbestendigheid, flexibele instelling en een zeer gemotiveerde houding ten opzichte van jouw werk;
Vaardigheid om dingen vanuit een klantperspectief te begrijpen.

Arbeidsvoorwaarden

Genoeg over wat wij nodig hebben. Dit kun je onder andere verwachten als onderdeel van het team van Takeaway.com:
Concurrerend salaris;
Een uitdagende, veelzijdige functie met de kans om een grote impact te hebben op klanttevredenheid;
Geweldige werkevents zoals een zomerfeest en sneeuwevent;
Bijdrage in reiskosten en lunch;
Een pensioenplan waarvan wij 60% betalen;
Een dynamische, sociale werkplek in Enschede (hebben we ons nieuwe kantoor al genoemd?!);
Kansen voor persoonlijke en professionele.