

# Manager Customer Service

Locatie **Limburg, Maastricht**  
<https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z>



Voor onze opdrachtgever FENZI AGT (onderdeel van de FENZI GROUP, wereldwijd marktleider in chemicaliën voor de glasverwerkingsindustrie) zijn wij op zoek naar een ervaren Manager Customer Service. Heb jij ervaring in Customer Management service, ben je een veelzijdige people-manager, met een sterke drive om onze klanttevredenheid verder uit te bouwen tot een A+ score? Dan zijn wij op zoek naar jou!

## Bedrijfsomschrijving

FENZI AGT is één van de wereldwijde marktleiders op het gebied van hoogtechnologische halffabricaten en eindproducten voor de automotive glasindustrie en voor de keramiekindustrie. Onze producten worden over de hele wereld verkocht en vinden hun weg naar de auto- en glasindustrie. Ze voldoen aan verregaande certificeringen en zijn continue in ontwikkeling om te blijven voldoen aan de steeds hogere sustainability doelstellingen en aan de steeds ontwikkelde eisen vanuit de markt. Binnen FENZI AGT werken wij veilig, resultaatgericht en in een informele sfeer. Daarnaast werken we er actief aan om onze medewerkers steeds nieuwe, bij hun ontwikkeling passende, uitdagingen te bieden.

Het hoofdkantoor van FENZI AGT is gevestigd in Maastricht en productielocaties bevinden zich in Nederland, Verenigde Staten en op diverse locaties in Azië. In Maastricht werken +/- 200 medewerkers. Sinds februari 2022 maakt FENZI AGT onderdeel uit van de FENZI GROUP, behorende tot de wereldtop in de glasindustrie.

Voor het huidige team in Maastricht, bestaande uit 4 medewerkers, zijn wij op zoek naar een Manager Customer Service.

## Functieomschrijving

Als Manager Customer Service geef je leiding aan het Customer Service team bij het onderhouden en verder ontwikkelen van een hechte en stabiele relatie met onze klanten, door middel van proactieve en hoogwaardige service, betrouwbaarheid, transparantie en tijdigheid om een +A score klantervaring te bereiken. Je moet hierbij

functies als eerste aanspreekpunt voor onze klanten op operationeel en tactisch niveau in elke fase van het leveringsproces van goederen en diensten afstemmen van Sales team om over en weer up-to-date te blijven met betrekking tot klantcommunicatie en opstaande verzoeken en acties. Own the 'Know Your Customer' process, implementeren en continue verbeteren van Customer Service strategie. Identifieren van kansen voor verbetering rapporten van KPI's met focus op de algehele verkoop order On-Time-in-Full prestaties en de afdelingsprocessen.

## Functie-eisen

Minimaal 5 jaar ervaring in van de Customer Service team. Op dat gebied heb je toezicht op het team en tijdig en kosten efficiënt te afhandelen van bestellingen, verzoeken, klachten, problemen, Customer Service processen waaronder: Invoeren van bestellingen, invoeren van verkooporders, debiteurenbeheer, klachtenafhandeling, verkoopprognoses, master data management en administratie. Relatiebeheer met betrekking tot onze klanten, functies als eerste aanspreekpunt voor onze klanten op operationeel en tactisch niveau in elke fase van het leveringsproces van goederen en diensten afstemmen van Sales team om over en weer up-to-date te blijven met betrekking tot klantcommunicatie en opstaande verzoeken en acties. Own the 'Know Your Customer' process, implementeren en continue verbeteren van Customer Service strategie. Identifieren van kansen voor verbetering rapporten van KPI's met focus op de algehele verkoop order On-Time-in-Full prestaties en de afdelingsprocessen.

|                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                               |
| <a href="https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z">https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z</a> | <a href="https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z">https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z</a> | <a href="https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z">https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z</a> | <a href="https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z">https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z</a> | <a href="https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z">https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z</a> | <a href="https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z">https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z</a> | <a href="https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z">https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z</a> | <a href="https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z">https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z</a> | <a href="https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z">https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z</a> | <a href="https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z">https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z</a> | <a href="https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z">https://www.advertentiax.nl/x-1627599-z</a> |
| Manager Customer Service                                                                      | Manager Customer Service                                                                      | Manager Customer Service                                                                      | Manager Customer Service                                                                      | Manager Customer Service                                                                      | Manager Customer Service                                                                      | Manager Customer Service                                                                      | Manager Customer Service                                                                      | Manager Customer Service                                                                      | Manager Customer Service                                                                      | Manager Customer Service                                                                      |

---

Jouw profiel:

Afgeronde HBO opleiding Commercieel/Marketing  
Bij voorkeur enkele jaren ervaring in een vergelijkbare functie  
Pro-actief, hands-on, secuur, gestructureerd en resultaatgericht  
Goede communicatieve vaardigheden in zowel Nederlands als Engels

Wij zoeken een veelzijdige people manager, die kan schakelen tussen managementstijlen: instrueren, delegeren, vertrouwend, uitdagend. Maar ook doortastend, monitoring en een leider: het team leiden naar kwalitatief hoogstaande resultaten en optimale output.

Arbeidsvoorwaarden

FENZI AGT biedt jou:

Goede arbeidsvoorwaarden  
26 verlofdagen  
Winstdelingsregeling  
Opleidingsmogelijkheden  
Goede pensioenregeling  
Fulltime dienstverband  
Inspirerende werkomgeving waar jouw ervaring en expertise wordt gewaardeerd  
Onderdeel van een groeiende internationale organisatie

Sollicitatieprocedure

Indien u vragen heeft of de vacature wilt bespreken, neemt u dan contact op met André Borsboom of Erwin Amesz op +31 (0)46 460 00 00 of stuur een e-mail naar [recruiter@approba.com](mailto:recruiter@approba.com)  
Website [easyapply.jobs/r](https://easyapply.jobs/r)