

Vanwege interne verschuivingen zijn we voor de afdeling Customer Support per direct op zoek naar een **Customer Support adviseur** (32 à 40 uur per week).

Je functie

Op onze afdeling Customer Support komen vraagstukken vanuit retailers, leveranciers en logistieke dienstverleners. Als Customer Support Adviseur breng je advies uit over de producten en diensten, bied je ondersteuning aan de logistieke processen en informeer je onze klanten (veel grote leveranciers van A-merken, super- en bouwmarkten, ziekenhuizen, etc.) over de procedures en status van aanvragen, betalingen en andere ontwikkelingen. Een groot deel van de ondersteuning heeft betrekking op de GS1 Data Source, een online datapool waarin artikelinformatie geregistreerd wordt. Je geeft technische ondersteuning over GS1 Data Source en helpt klanten de kwaliteit van zijn/haar data te verbeteren. Daarnaast voer je supportactiviteiten uit voor projecten zoals het maken van rapportages en presentaties. Hierdoor draag je bij aan het waarborgen van de kwaliteit van bestaande producten en diensten.

De hoofdtaken voer je voornamelijk uit met behulp van telefonie (inbound en incidenteel outbound), e-mail, websites, online tools en handleidingen. Op termijn geef je trainingen/presentaties aan klanten.

Je profiel

- HBO werk- en denkniveau
- Relevante werkervaring is een pre
- Kennis van en/of affiniteit met software en ICT
- Goede kennis van Nederlands en Engels, mondeling en schriftelijk
- Ervaren gebruiker van MS Office, met name van Outlook, Word en Excel
- Bij voorkeur kennis van systemen zoals OTRS, Mtel en Exact e-Synergy Enterprise.

Ben jij iemand die

- Het leuk vindt om klanten servicegericht telefonisch te helpen
- Beschikt over de communicatieve vaardigheden, mondeling en schriftelijk
- Accuraat en nauwkeurig werkt
- Knelpunten weet te signaleren en deze oplossingsgericht kan afhandelen
- Vakkundig informatie kan verstrekken op een dienstverlenende manier
- In staat is goed en snel te kunnen schakelen tussen verschillende systemen
- Problemen niet uit de weg gaat en deze zelfstandig probeert op te lossen
- Zaken weet te relativeren en vraagstukken met technisch inzicht aanpakt
- Goed kan analyseren, het in kaart brengen van ingewikkelde technische kwesties
- Op 'piekmomenten' voldoende onder druk kan presteren en snel kan werken
- Goed kan samenwerken, je collega's bij staat waar nodig, informatie deelt en voorstellen doet ten aanzien van procesverbeteringen.

Dan zijn wij op zoek naar jou!

Wij bieden

Ga je als **Customer Support adviseur** bij ons aan de slag, dan kom je terecht in een prettige, informele werksfeer. Werken bij GS1 staat voor samenwerken, resultaatgericht en projectmatig werken. Het betreft een functie voor 32 tot 40 uur per week met de standplaats Amstelveen.

Onze organisatie

GS1 Nederland biedt (internationale) standaarden voor unieke identificatie en voor het vastleggen en delen van gegevens. Dit doen we met barcodes, centrale artikeldatabases en elektronische communicatie.

We werken met ongeveer 70 collega's in een breed en internationaal werkveld. Breed omdat we voor veel verschillende sectoren werken. Internationaal omdat we deel uitmaken van het wereldwijde GS1-netwerk.

Als not-for-profit organisatie brengen we al meer dan 35 jaar retailers, leveranciers en logistiek dienstverleners bij elkaar om sectorbrede afspraken te maken over het identificeren, vastleggen en delen van informatie over producten en processen met onze standaarden.

Hiermee kunnen onze klanten - bedrijven - efficiënter werken en zo kunnen zij hun klanten het beste bedienen. Volgens ons is samenwerken in de keten een sleutel tot het verbeteren van efficiency en effectiviteit. Kijk voor meer informatie over GS1 op onze website www.gs1.nl.

Interesse?

Spreekt deze functie je aan en wil je meer weten? Neem contact op met Ronald Boshoff, Coördinator Customer Support, telefoonnummer +31(0) 20 511 3820.

Graag ontvangen wij jouw motivatie en CV per e-mail: hr@gs1.nl