

Highlights van jouw functie als Customer Service Medewerker

- Jij maakt het verschil als Customer Service Medewerker!
- Veel afwisseling en bijdragen aan een service die ertoe doet binnen de IT/logistieke sector.
- Samen met het Customer Service Team lever jij een directe bijdrage aan onze doelstellingen; Nederland de slimste havens van Europa te maken!

Omschrijving van je professionele missie als Customer Service Medewerker

Als Customer Service Medewerker bij Portbase ga je aan de slag binnen het Customer Serviceteam. Het Customer Service Team is hét aanspreekpunt voor vragen vanuit onze klanten op gebruikersniveau.

Als Customer Service Medewerker zorg je voor een positieve beleving van de klant en heb je een positieve bijdrage aan de servicegerichtheid van heel Portbase en de presentatie van jouw team! Je weet op het juiste moment de juiste vraag te stellen doordat je proactief en behulpzaam bent. Jij weet dat het soms nodig is om even door te vragen omdat er misschien nog een andere vraag achter de vraag ligt. Door jouw probleemoplossend vermogen met een stevige dosis initiatief kan jij structurele oplossingen bedenken voor vaker terugkerende problemen. Je weet ook wanneer je de brand niet zelf kan blussen en verbind dan de klant door naar één van jouw collega's van de tweede lijn.

Wat doe je precies als Customer Service Medewerker binnen Portbase

- Je bent verantwoordelijk voor het oplossen van klantvragen.
- Jij bent verantwoordelijk voor een goede registratie van de klantvraag en verzorgt een uitstekende afhandeling van klantproblemen.
- Je hebt contact met verschillende afdelingen van Portbase waardoor je verbondenheid voelt en veel leert over de logistiek!
- Je werkt nauw samen met het team en zorgt voor een positieve bijdrage in deze samenwerking door onder andere heldere communicatie en flexibiliteit.
- Je geeft gevraagd en ongevraagd advies over actuele kwesties of verbetermogelijkheden.
- Jij bent op de hoogte van de ontwikkelingen in jouw vakgebied zodat je altijd over actuele kennis beschikt.

We zoeken jou als je ons kan verrijken met

- Oplossingsgericht vermogen; Wanneer een probleem of vraag meer dan drie keer gemeld is, weet jij dat dit ook slimmer kan.
- Flexibiliteit en bereidheid om wisselende diensten te werken tussen 7.30 en 18:00 uur en af en toe een piket dienst.
- Sterk servicegericht gedrag; op het juiste moment de juiste vraag stellen. Je bent proactief en behulpzaam.
- Sterke communicatieve vaardigheden.
- Beheersing van zowel de Nederlandse als ook de Engelse taal. Duits is een pré.
- Een afgeronde mbo-opleiding eventueel aangevuld met cursussen in de richting van klantenservice of logistiek.
- Minimaal 2 jaar ervaring als Customer Service Medewerker of in een soortgelijke functie.
- Ervaring binnen de logistiek.
- Beschikbaarheid van 40 uur per week.

Dit heeft Portbase jou te bieden

- Een flexibele werkplek op ons kantoor met een loopafstand van Station Blaak en De Markthal.
- Performance management; ownership over je eigen ontwikkeling, jij hebt de regie, wij faciliteren.
- Voortdurend leren en ontwikkelen met de Portbase Academy, ons uitgebreide leerplatform.
- PKE's (Portbase Knowledge Exchange); interactieve kennissessies.
- Veel ruimte voor creativiteit, innovatie en eigen initiatief.
- Prettige cultuur; we werken samen naar één doel waarin we waarde leveren aan de logistieke community. Dit voel je aan alles en merk je in de samenwerking.
- Prettige werksfeer; met een ontspanningsruimte, maandelijks een verzorgde gezamenlijke lunch/borrel.
- 26 vakantiedagen; en de mogelijkheid om bij te kopen.
- Noodzakelijke tools en goede secundaire voorwaarden; laptop, telefoon, reiskostenvergoeding, goede pensioenregeling, etc.
- Goed jaarsalaris; inclusief een 13e maand.
- Bij Portbase werken wij hybride.

Over Portbase

We opereren als IT-bedrijf en als logistiek dienstverlener. We zijn beiden en dat maakt ons sterk. We kennen de markt, de spelers en hun belangen. We brengen partijen samen, initiëren ketenafspraken en werken samen aan oplossingen die de Nederlandse havens en hun supply chains aantrekkelijk maken voor bedrijven die goederen via Europa willen vervoeren.

We luisteren aandachtig naar alle partijen in de logistieke keten. Van rederij tot terminal, van chauffeur tot douanier: alle schakels in de keten hebben hun eigen uitdaging. We werken dan ook voor de gehele havencommunity. Zij werken efficiënter en effectiever door het eenvoudige op tijd verwerken van 140 miljoen transacties per jaar via 40 verschillende services.

Keeping things moving

Portbase bestaat 21 jaar en daar zijn we trots op. Wat ooit begon met de opdracht om papierwerk te digitaliseren, is uitgegroeid tot een van de meest vooruitstrevende Port Community Systemen van de wereld en een verbindende factor tussen alle havenpartners.

Ook in de toekomst zullen we het voortouw blijven nemen in het ontwikkelen van keten brede digitale oplossingen om integrale dienstverlening eenvoudiger en veiliger te maken. Als er één ding is dat we hebben geleerd in de afgelopen 21 jaar dan is het dat we niet stil kunnen staan. Als havencommunity zijn we in beweging. Letterlijk.

Sollicitatieprocedure

Stap 1: Een van onze recruiters neemt contact met je op voor een eerste kennismaking, we beantwoorden ook graag al jouw vragen.

Stap 2: Een 1e interview bij ons op kantoor met je toekomstige manager en een van onze recruiters Yen of Shanti.

Stap 3: Een online assessment in de vorm van een game die je vanuit huis kan maken in maximaal 30 minuten.

Stap 4: Een 2e interview bij ons op kantoor met een van je belangrijkste stakeholders en een collega uit het team.

Stap 5: Een aanbod.

Stap 6: Je ontvangt je contract en wij starten de pre-employment screening. De screening wordt uitgevoerd door een externe partij.