

Highlights

- Sleutelrol spelen in stimuleren en het versterken van onze klantgerichtheid
- Aansturen en coachen van het team, samenwerking met andere teams optimaliseren
- Monitoren van de kwaliteit van de dienstverlening en zorgen voor continue verbetering.

Omschrijving van je professionele missie

Wil jij een sleutelrol spelen in het stimuleren en het versterken van onze klantgerichtheid en het verbeteren van de klantbeleving? Ben jij een coach en sparringspartner voor de teamleden, om de verbintenis met het team en andere teams te stimuleren? Dan is de functie van Customer service coördinator bij Portbase jou op het lijf geschreven!

Bij Portbase zijn we de drijvende kracht achter de logistieke sector. Als nationaal knooppunt voor informatie en communicatie in de Nederlandse havens, verbinden we meer dan 5.000 bedrijven en 25.000 gebruikers om de logistieke processen soepel te laten verlopen. Onze merkbelofte is daarom ook niet voor niets Keeping Things Moving.

Als Customer Service Coördinator speel je een cruciale rol in het vormgeven en uitvoeren van de klantbeleving voor onze klanten.

Wat doe je precies als Customer Service Coördinator

- Leidinggeven aan het customer service team en het ontwikkelen van de teamleden.
- Opstellen en beheren van de planning om een optimale service te waarborgen.
- Coachen en begeleiden van medewerkers bij hun professionele ontwikkeling.
- Monitoren van de kwaliteit van de dienstverlening en zorgen voor continue verbetering.
- Analyseren van klantfeedback en deze vertalen naar verbeterinitiatieven.
- Samenwerken met andere afdelingen om klantbehoeften optimaal te vervullen.

Wat biedt Portbase

- Een flexibele werkplek op loopafstand van Station Blaak en De Markthal. Bij Portbase werken wij hybride.
- Performance management; ownership over je eigen ontwikkeling, jij hebt de regie, wij faciliteren.
- 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 gezamenlijk lunch/borrel.
- 26 vakantiedagen; en de mogelijkheid om bij te kopen.
- Noodzakelijk tools en goede secundaire voorwaarden; laptop, telefoon, reiskostenvergoeding, goede pensioenregeling, etc.
- Goed jaarsalaris; inclusief een 13e maand.

Wij zoeken jou als je ons kan verrijken met

- Minimaal 7 jaar werkervaring, waarvan minimaal 5 jaar in een vergelijkbare leidinggevende Customer Service of Klantenservice functie
- Een echte teamplayer met inspirerend leiderschap en uitstekende communicatieve vaardigheden
- Je bent in staat om verschillende belangen te overbruggen en mensen samen te brengen.
- Je bent pro-actief, resultaatgericht en streeft naar continue verbetering voor onze klanten.
- Opstellen en beheren van de planning om een optimale service te waarborgen.
- Monitoren van de kwaliteit van de dienstverlening en zorgen voor continue verbetering.
- Analyseren van klantfeedback en deze vertalen naar verbeterinitiatieven.

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

eenvoudigweg 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.