

Highlights van je functie:

- Bewaken van integrale projecten en implementaties binnen het Customer Service-team.
- Deelnemen aan interne en externe werkgroepen om samenwerking en efficiëntie te bevorderen.
- Opzetten en uitvoeren van een continue verbeterlus tussen verschillende afdelingen.

Omschrijving van je professionele missie: Wil jij een sleutelrol spelen in het optimaliseren van de klantbeleving en het verbeteren van interne processen? Ben jij iemand die processen bewaakt, verbeteringen initieert en nauw samenwerkt met verschillende teams? Dan is de functie van **Customer Experience Specialist** bij Portbase jou op het lijf geschreven!

Bij Portbase zijn we de drijvende kracht achter de logistieke sector in Nederland. Als nationaal knooppunt voor informatie-uitwisseling in de havens verbinden we meer dan 5.000 bedrijven en 25.000 gebruikers om de logistieke processen soepel te laten verlopen. Onze slogan is dan ook: **Keeping Things Moving**. Als Customer Experience Specialist speel je een cruciale rol in het bewaken en verbeteren van implementaties en integrale projecten binnen ons Customer Service-team.

Jouw verantwoordelijkheden als Customer Experience Specialist:

- **Projectbewaking en implementaties:** Je zorgt ervoor dat integrale projecten en implementaties binnen het Customer Service-team goed worden bewaakt en uitgevoerd.
- **Continue verbetering:** Je zet een verbeterlus op tussen verschillende afdelingen en draagt bij aan optimalisatie van processen en klantbeleving.
- **Samenwerking en werkgroepen:** Je neemt deel aan interne en externe werkgroepen om samenwerking en klantgerichtheid te verbeteren.
- **Stakeholdermanagement:** Je werkt nauw samen met interne afdelingen en externe partners om een naadloze klantervaring te garanderen.

Overgangsperiode management: Totdat de nieuwe manager voor zowel Customer Service als Customer Experience is gevonden, blijft Patrick actief als teammanager Customer Service. Tijdens deze periode werk je nauw met hem samen om de overgang soepel te laten verlopen.

Dit heeft Portbase jou te bieden:

- Een flexibele werkplek op loopafstand van Station Blaak en De Markthal, met hybride werkmogelijkheden.
- Performance management: ownership over je eigen ontwikkeling met ruimte voor groei.
- PKE's (Portbase Knowledge Exchange): interactieve kennissessies.
- Ruimte voor creativiteit, innovatie en eigen initiatief.
- Een prettige werksfeer en cultuur waarin samenwerking en waardecreatie centraal staan.
- 26 vakantiedagen en de mogelijkheid om extra dagen bij te kopen.
- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals een laptop, telefoon, reiskostenvergoeding en een solide pensioenregeling.
- Een competitief jaarsalaris inclusief een 13e maand.

Jij bent onze Customer Experience Specialist als je:

- 5-7 jaar werkervaring hebt in een vergelijkbare customer service of customer experience functie.
- Ervaring hebt met procesoptimalisatie en projectmanagement.
- Uitstekende communicatieve en analytische vaardigheden bezit.
- Goed kunt samenwerken en verschillende belangen weet te overbruggen.
- Een proactieve, resultaatgerichte houding hebt en streeft naar continue verbetering.
- Affiniteit hebt met de (haven)logistieke sector (pre).

Over Portbase: Wij opereren als IT-bedrijf én logistiek dienstverlener. Dit maakt ons sterk. We kennen de markt, de spelers en hun belangen. We brengen partijen samen, maken ketenafspraken en ontwikkelen oplossingen die de Nederlandse havens en supply chains aantrekkelijker maken voor bedrijven die goederen via Europa vervoeren.

Keeping Things Moving Portbase bestaat 20 jaar en daar zijn we trots op. Wat begon als een initiatief om papierwerk te digitaliseren, is uitgegroeid tot een van de meest vooruitstrevende port community-systemen ter wereld. We blijven innoveren en ontwikkelen digitale oplossingen om dienstverlening eenvoudiger en veiliger te maken. Stilstand is geen optie – de havencommunity is altijd in beweging!

Met deze vacature werven wij zelf onze nieuwe collega. Acquisitie stellen wij niet op prijs.
Voor deze vacature staan wij niet open voor een ZZP- of tijdelijke invulling.