Customer Service Agent (senior)

Amsterdam | 32-40 uur | €3.000-€3.800

QWIC en BREKR maken stedelijke mobiliteit elektrisch, slim en duurzaam. QWIC is een pionier in het ontwerpen van bekroonde e-bikes die comfort, betrouwbaarheid en stijl combineren. BREKR ontwerpt elektrische brommers, fatbikes en longtails met een eigenwijs Nederlands design, voor wie net wat meer wil: meer snelheid, meer vrijheid of meer ruimte voor kinderen en bagage. Twee merken met elk een eigen karakter en eigen stijl.

Vanuit ons kantoor in Amsterdam-Noord, werken we met een compact en gedreven team aan de toekomst. Korte lijnen, ruimte voor eigen initiatief met de wetenschap dat je werk direct zichtbaar is op straat.

Jouw rol

Als Customer Service Agent ben jij het eerste aanspreekpunt voor onze dealers. Je zorgt voor een snelle en efficiënte afhandeling van vragen en ondersteunt bij administratieve taken, orderverwerking en het sparepart-retourenproces. Jouw doel? Zorgen voor een uitstekende service-ervaring, zodat onze dealers tevreden zijn en met een goed gevoel ophangen.

Je krijgt volop ruimte om jezelf te ontwikkelen binnen de commerciële binnendienst en leert hoe je duurzame klantrelaties opbouwt vanuit Customer Intimacy. Bij QWIC kijken we daarbij verder dan alleen je functie. We zijn benieuwd naar jouw talenten, interesses en passies en zoeken samen naar projecten en verantwoordelijkheden die daarbij aansluiten, ook buiten je dagelijkse werkzaamheden. Zo krijg je de mogelijkheid om je kwaliteiten verder te ontwikkelen én bij te dragen aan verbeteringen die écht impact hebben op onze klanten en organisatie.

Wat ga je doen?

- Je assisteert fietsenhandelaren met hun QWIC-gerelateerde vragen en bedrijfsbehoeften
- Je ondersteunt administratieve processen en zorgt voor een efficiënte orderverwerking
- Je begeleidt het sparepart retourenproces (intern en extern) en zorgt voor de juiste afhandeling
- Je levert een bijdrage aan projecten die de klanttevredenheid verbeteren en de processen van het bedrijf optimaliseren
- Je bouwt langdurige klantrelaties op en zorgt ervoor dat iedere dealer een positieve ervaring heeft

Wie zoeken wij?

- Je hebt een MBO- of HBO-diploma, bij voorkeur in een commerciële of administratieve richting
- Enkele jaren ervaring in klantenservice of een vergelijkbare functie
- Je spreekt en schrijft uitstekend Nederlands en Engels. Duits is een plus
- Je hebt ervaring met Microsoft Office 365 en ERP & CRM-systemen, ervaring met Salesforce is een pré
- Je bent een multitasker en hebt oog voor detail

Wat bieden wij?

- Een salaris tussen de €3000 en €3800 bruto per maand op basis van je ervaring
- Een uitdagende en afwisselende functie in een inspirerende en informele werkomgeving binnen twee snelgroeiende merken
- Je eigen QWIC-bruikleenfiets
- 25 vakantiedagen met de mogelijkheid om extra onbetaald verlof op te nemen.
- Iedere dag een gezonde, verse lunch bereid door onze eigen kok
- Veel teamactiviteiten om successen te vieren en de onderlinge samenwerking te versterken
- Korting op alle producten van QWIC, BREKR en onze zusterorganisatie AGU
- Veel ruimte voor eigen initiatief, persoonlijke ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden

Over het team

Je komt te werken in een betrokken en dynamisch team van ongeveer 10 collega's binnen Customer Operations en de Technische Dienst. Samen zorgen jullie ervoor dat klanten goed worden geholpen, vragen snel worden opgepakt en technische vraagstukken worden opgelost. Door de nauwe samenwerking tussen beide afdelingen zorgen jullie ervoor dat alles achter de schermen én richting de klant soepel verloopt.

Klinkt dit als jouw volgende uitdaging? Stuur dan je **CV** en **motivatiebrief** naar **recruitment@qwic.nl.**

We kijken ernaar uit om je te ontmoeten!