

SENIOR CUSTOMER SERVICE MEDEWERKER

Hoofdkantoor – Amersfoort

Jij maakt onze klanten blij. Dagelijks zijn er vele klantcontactmomenten bij de Customer Service. Je staat samen met je collega's klanten te woord, via de telefoon, chat en email. Een Livera klant is een blijde klant, dat is het motto. Service, klantgerichtheid en communicatie staan bij ons voorop als het gaat om het helpen van onze (online) klanten. De service en adviezen die onze klanten ontvangen in de winkel, gaan de online klanten ook krijgen!

Jouw baan bij Livera als Senior Customer Service medewerker

Als ervaren Senior Customer Service medewerker heb je een voortrekkersrol binnen het team en sta jij bekend om je uitstekende communicatie vaardigheden en gevoel voor service. Als ervaren Customer Service medewerker neem je het voortouw en zorg jij samen met je collega's voor een goede en efficiënte afhandeling van alle contacten met de klant. Je beschikt over een goede dosis empathie, zelfvertrouwen en communicatie skills om de klant van het juiste advies te voorzien. Het team beantwoordt dagelijks inkomende mails, chatgesprekken en telefoontjes. Je zorgt ervoor dat het gehele team over de juiste kennis beschikt om onze klant zo goed mogelijk te helpen.



Funcieomschrijving

- Als Senior Customer Service medewerker ben je onderdeel van het Livera E-Commerce & CRM team waar we elke dag waarde creëren voor de klant binnen een dynamische omgeving in een internationale context
- Als Customer Service medewerker ben jij samen met je collega's het aanspreekpunt voor onze klanten. Je handelt telefoontjes, e-mails en Live chat af met als belangrijkste doel om de Livera klant goed te adviseren. Met jouw servicegerichtheid, inlevingsvermogen en enthousiasme los je problemen moeiteloos op en stel je de klant centraal
- Je zorgt ervoor dat het team dagelijks wordt begeleid en van alle informatie is voorzien om de consument zo goed mogelijk te adviseren
- Je zorgt voor een goede doorstroming van alle webbestellingen in ons omnichannel systeem naar de winkels
- Je hebt contact met de winkels als bestellingen niet op tijd worden verstuurd naar de klant
- Je hebt contact met de klant als een deel van de bestelling niet op voorraad blijkt te zijn
- Je zorgt voor een goede verwerking van retouren en terugbetalingen naar de klant
- Je volgt de feedback van onze klanten, onze winkels en de webshop en voert hierover gesprekken met verschillende afdelingen
- Je helpt en adviseert de klant met productkennis die je opdoet door trainingen en ervaring
- Je zorgt dat de klant met een goed gevoel op zijn/haar aankoop terugkijkt en bewaakt daarbij de kwaliteit van onze service
- Je zorgt voor de maandelijkse rapportage van de Customer Care KPI's richting het E-commerce team.

LIVERA

Wij verwachten van jou?

De ideale kandidaat voor de rol van Senior Customer Service medewerker beschikt over het volgende:

- MBO/ HBO werk- en denkniveau
- Ca. 2-3 jaar relevante werkervaring in de rol van Senior Customer Service medewerker – bij voorkeur in de Retail
- Je bent 5 dagen per week beschikbaar (38 uur)
- Je helpt anderen graag
- Je bent communicatief sterk en bent uitstekend in de Nederlandse taal
- Je kunt vlot, blind en foutloos typen en je bent gewend te werken met een E-commerce platform
- Je kunt goed multitasken
- Je bent flexibel en stressbestendig
- Daarnaast ben je klantgericht, empathisch en probleemoplossend
- De Customer Service Afdeling is bereikbaar op werkdagen van 09:00 uur tot 17.00 uur.

Wat bieden wij jou?

- Je komt te werken in een plezierige werkomgeving met korte lijnen en een sterke betrokkenheid bij Livera en Groupe Chantelle. Ondernemerschap wordt zeer gestimuleerd en er is volop ruimte voor eigen ideeën
- Een marktconform salaris en opbouw van vakantiegeld
- Recht op 28 vakantiedagen per jaar o.b.v. een fulltime dienstverband
- Informele werksfeer waarin we hard werken en elkaar opzoeken voor gezelligheid
- 50% personeelskorting op onze eigen merken.

Contact

Is deze functie jou op het lijf geschreven?

Stuur jouw motivatie en CV naar

hr.livera@groupechantelle.com t.a.v. Marçanne Dragt.

Livera is dé lingerie expert van Nederland met 100 winkels, een eigen webshop en meer dan 50 jaar kennis en ervaring. Livera biedt een gevarieerde collectie aan van lingerie, ondermode, nachtmode en badmode van verschillende merken. Livera ondersteunt vrouwen in het groeien van haar zelfliefde en zelfvertrouwen. We weten dat geen vrouw, geen lichaam en geen smaak hetzelfde is. Ons antwoord is altijd een selectie producten die nauwkeurig zijn afgemeten op haar behoeftes, haar lichaam en momenten in haar leven. Daarnaast heeft Livera duurzaamheidsinitiatieven hoog in het vaandel.



**SCHAAMTELOOS
JEZELF**

LIVERA