



WE COVER YOUR HOME

Dienst na verkoop

Torck Exterior (Deinze – industriezone De Prijckels), is een derde generatie-familiebedrijf met meer dan 50 jaar ervaring in het beschermen en comfortabeler maken van uw woning. Samen met meer dan 40 gedreven werknemers creëren de broers Kristof en Cédric Torck dagelijks adembenemende sferen voor jouw exterieur met hun sterke merken Hörmann, Renson en Weenor. U kan bij Torck Exterior terecht voor poorten, zonnewering, buitendeuren, carports, terrasoverkappingen en zoveel meer mooie producten, als totaaloplossing op maat voor uw woning.

De kracht van Torck Exterior is haar familiale karakter: het menselijke aspect, de gezamenlijke drive om het verschil te maken, het vertrouwen, respect en de hulpvaardigheid binnen het Torck-team zijn niet zomaar woorden, wel integendeel, dit is gewoon realiteit.

PLAATS IN HET ORGANIGRAM

Je werkt binnen het back office-team en bent verantwoordelijk voor alle inkomende vragen voor dienst na verkoop.

Je hebt nauw contact met de verkoopafdelingen B2C en B2B, planningsdienst, aankoop en de zaakvoerders;

Je rapporteert hierbij dagelijks aan de zaakvoerder.

TAKEN & VERANTWOORDELIJKHEDEN

Jouw taken bestaan enerzijds uit het klantvriendelijk beantwoorden van de binnenkomende vragen van herstellingen & klachten.

Daarnaast is er een luik administratie, verbonden aan het plannen van de herstelwerken, retourzendingen naar leveranciers, opmaken van bestekken,...

Je staat ook in voor de afhalingen in de toonzaal van kleine onderdelen zoals batterijen, zenders en kleine materialen.

- **Eerstelijnscontact:**
 - Je verzorgt op een klantgevoelige manier het eerstelijnscontact bij klachten en herstellingen. Hierbij ga je telefonisch met de klant op zoek naar de oorzaak van het probleem die zich voordoet. Stapsgewijs bevrage en begeleid je de klant hierin en probeert een oplossing te vinden;
 - Je stelt de klant gerust en je gaat all the way om op een vriendelijke manier de klant te helpen;
 - Is het probleem telefonisch niet op te lossen, dan stel je de klant voor een techniek lang te sturen. Hierbij ga je dit zo snel mogelijk doorgeven aan de planningsdienst, zodat de klant snel geholpen wordt. Je maakt hierbij ook offertes op voor de herstellingen die niet in garantie zijn.
- **Administratief luik:**
 - Je volgt heel secuur de mails en telefonie op, zodat elke vraag van de klant snel behandeld wordt;
 - Je maakt offertes op voor herstellingen;
 - Je doet de orderinput van de herstellingen in het ERP pakket, zodat deze kunnen gepland en uitgevoerd worden;
 - Je werkt paperless en scant alle documenten in het dossier van de klant in het ERP pakket;
 - Je verzorgt de administratieve kant van de retours naar de leveranciers (van klachtenmelding op hun website tot en met de verzending);
 - Je gaat op zoek naar 'oude' onderdelen bij leveranciers.
- **Afhalingen**
 - Je staat in voor de afhalingen van kleine materialen door klanten;
 - Je helpt de klant door de juiste technische uitleg te geven bij de afhaling.

PROFIEL & COMPETENTIES

- Je beschikt over een bachelor diploma (Office mgt of een sales richting) of je hebt een stevige portie ervaring in eerste lijns dienst na verkoop;
- Je beschikt over technische affiniteit/inzicht van onze producten;
- Van nature uit ben je luistervardig, behulpzaam; probleemoplossend en uiterst klantgericht ingesteld;
- Je hebt geen moeite om je focus te behouden bij het switchen van taken;
- Je bent leergierig om de interne flow van onze productie en orderverwerking onder de knie te krijgen;
- Administratief ben je heel accuraat, kritisch en leg je de lat hoog voor jezelf;
- Autonoom kunnen werken met een goede teamgeest – samenwerken als hecht team;
- Sociaalvaardig zijn in communicatie;
- Je hebt een uitgebreide basiskennis informatica (MS Office/Excel/Outlook), ervaring met een ERP pakket is mooi meegenomen;
- Technische nieuwsgierigheid en doorzicht is jouw tweede natuur;

AANBOD

Torck Extérieur biedt jou een boeiende werkomgeving, een afwisselende en stabiele job, een prettige en informele werksfeer en bovenal:

- verzekeren we jou collega's en een coach waar je kan op rekenen;
- garanderen we een grondige productopleidingen binnen het bedrijf;
- bezorgen we jou een job die voldoening geeft met ruimte voor initiatief en verbeteringsvoorstellen;
- en niet in het allerminst krijg je hiervoor een aantrekkelijk en marktconform salaris.