



MANAGER CUSTOMER SUPPORT

ULTIEME SAMENWERKER, PROCES- EN MENSGERICHT

OVER DE ORGANISATIE

KINGSPAN LIGHT + AIR NL BV



KingspanGroup is een wereldleider op het gebied van innovatieve isolatie- en bouwoplossingen voor hoogwaardige, duurzame gebouwen. Kingspan Light + Air is één van de vijf divisies. Licht en Lucht zijn voorname drijfveren. Van advies en ontwerp tot en met productie en onderhoud: het hele spectrum is bij Kingspan Light + Air vertegenwoordigd. Kingspan Light + Air levert functionele en duurzame oplossingen op maat op het gebied van glasdaken en -gevels, rook- en warmteafvoer, detectie, natuurlijke ventilatie en klimaattechniek. Kingspan is gericht op een toekomst zonder schadelijke uitstoot waarin het welzijn van de mens en de planeet centraal staan. Kingspan groeit en is een dynamisch bedrijf gericht op een ultieme klantbeleving. Ben jij de King of Customer Support?

FUNCTIE

MANAGER CUSTOMER SUPPORT

Vanwege de groei en transitie zoeken we een nieuwe speler als spil en spelverdeler bij de Customer Support, de klantenservice Hub in Uden. Alle orders van interne en externe klanten uit de hele wereld komen hier binnen. Dit team zorgt voor een optimale klantbeleving. Orderinvoer, project engineering, productie planning, transport & logistiek en klachtenafhandeling. Dit doet het team voor de verschillende merken van Kingspan Light +Air. Als Manager Customer Support ben je voor alle facetten verantwoordelijk en zorg je goed voor de processen en mensen. Daarnaast vertegenwoordig je je afdeling in verschillende management teams binnen Kingspan Light + Air. Je hebt 25 direct reports (project engineering, planning en support) en rapporteert aan de Manager Operations Nederland. Primaire doel is de gehele klantjourney optimaliseren door met alle partijen, intern en extern, nauw samen te werken en het proces continu te verbeteren.

Visie Besluitvaardig Servicegericht Communiceren Samenwerken Inventief Zakelijk Vasthoudend Initiatief Relaties opbouwen Aanpassingsvermogen Doelgericht

PROFIEL

Deze nieuwe rol kent de volgende verantwoordelijkheden:

- Je zorgt ervoor dat de Customer Support een next level bereikt in klanttevredenheid. Je zorgt voor operational excellence, effectiviteit en een focus op klanttevredenheid en kosten efficiency.
- Samen met je team en collega managers werk je vanuit de strategie aan een goede executie en realiseer je samen overall bedrijfs- en klantdoelstellingen. Hiervoor is het juiste leiderschap nodig.
- Je werkt nauw samen met de verschillende onderdelen binnen de divisie en het management: Operations, ICT, Finance, Verkoop en Export.
- Het dagdagelijkse management en de follow up van de orders van A-Z.
- Ontwikkelen van een datasysteem zodat continue verbeteringen kunnen worden gerealiseerd waarbij de focus ligt op de langetermijnvisie door continue kortetermijn-oplossingen en -verbeteringen.
- Zorgdragen voor eigenaarschap binnen het team door frequent via meetings informatie en data te delen en samen te werken aan verbeteringen.
- Wekelijkse Quality & Claims Review meetings om te zorgen dat alles verloopt volgens hoge kwaliteitseisen volgens richtlijnen en afspraken met de verschillende Quality Managers en Plant Managers.
- Verantwoordelijk voor de maandelijkse rapportages: voortgang, OTIF report, claims reports, etc.
- Uitvoeren van periodieke klanttevredenheidsonderzoek in lijn met het Divisional Customer Excellence Project. Hierin besteed je aandacht aan kansen voor service, product en kwaliteit.
- Uitstekend warehouse management waarbij intern en extern gewerkt wordt met deadlines.
- Initiëren van overleg met de verschillende logistieke dienstverleners en wekelijks follow up geven aan de performance in de regio West Europa, in nauwe samenwerking met Transport & Supply Chain.

- Initiëren, coördineren en monitoren van verschillende ICT-projecten gericht op efficiency in samenwerking met andere managers in de divisie.
- Verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de facturenstroom in samenwerking met Finance.
- Verantwoordelijk voor de inhoudelijke en functionele aansturing van de medewerkers, de bezetting en HR-cyclus van de afdeling.
- Strategische personeelsplanning voor de afdeling (training, opleiding, etc) gericht op de toekomst van deze dynamische organisatie.
- Budgetverantwoordelijk voor de kosten van Customer Support.

Wat neem je mee in je rugzak?

We zoeken een HBO/WO geschoolde (bij voorkeur een technische achtergrond) man of vrouw, schriftelijk en mondeling uitstekend Engels, thuis in productie, transitie en service en een nuchtere persoonlijkheid. Iemand die samen met de mensen gaat werken aan de Customer service in een wereld die snel verandert.

- Uitstekende servicegerichtheid;
- Passie voor dienstverlening;
- Uitstekende communicatieve vaardigheden;
- Besluitvaardig en oordeelvormend;
- Sterke analytische vaardigheden;
- Echte samenwerker en initiatiefrijk;
- Procesmatig;
- Begrip en gevoel voor verschillende merken en producten;
- Duidelijk en mensgerichte leider;
- Vaardigheid om te prioriteren en keuzes te maken in een dynamische wereld;
- Hands on mentaliteit;
- Positieve en enthousiaste instelling, humor;
- Relaties aangaan.

AANBOD

We bieden een nieuwe positie aan in een groeiende onderneming. Een Brabantse club waar hard gewerkt wordt met topproducten en klanten uit de hele wereld.

– Goede primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden volgens de CAO Metalektro.

- Goede pensioenregeling;
- In- en externe opleidingstrajecten;
- Smartphone, laptop en alles wat je nodig hebt om ook thuis fijn te kunnen werken;
- Ondersteuning bij het vinden van huisvesting als dat nodig is;

- Prettige collega's met wie je vanaf scratch iets moois gaat opbouwen;
- Een gigantisch perspectief aan kansen, Kingspan is een grote en groeiende organisatie;
- Een bijdrage leveren aan een betere wereld via Kingspan Planet Passionate.

Het betreft een vaste functie. Je start met een jaarcontract en als het beide partijen bevalt volgt een vaste aanstelling.

PROCEDURE

De begeleiding van de werving- en selectieprocedure is in handen van K+V. De procedure start *woensdag 17 november* met een eerste korte ontmoeting (speeddate) met verschillende mensen van de organisatie. Is er een goede ontmoeting, dan gaan we *vrijdag 19 november* verder met een diepgaand gesprek. Het streven is de procedure vlot, maar vooral met zorg en veiligheid voor iedereen af te ronden. Flexibel, digitaal en inspeland op de actuele ontwikkelingen.

GEÏNTERESSEERD

Ben je geïnteresseerd in deze functie? We vragen je snel te reageren door bij "solliciteer direct" je cv en motivatie te uploaden. Je kunt tot en met 14 november reageren. Je kunt je inhoudelijke vragen stellen aan Roel Roelfzema, partner (06-4387 3326) die deze opdracht begeleidt.

Kandidaten die worden uitgenodigd wordt gevraagd een online persoonlijk profielmeting te maken.

OVERIGE INFORMATIE

Werkuren: 40 uur

Soort: vast

Locatie: Uden

Organisatie: Kingspan Light + Air NL BV

Website: <https://www.kingspan.com/nl/nl-nl/over-kingspan/kingspan-light-air>

Categorie: Bedrijfsleven

www.kv.nl/vacatures-en-opdrachten/

