

Functieprofiel



Functienamen extern:	Logistiek Customer Service Medewerker
Plaats in organisatie:	Rapporteert direct aan de Teamleader Customer Service
Werkzaam op afdeling:	Customer Service
Functie leidinggevende:	Teamleader Customer Service

Context

Matrans Rotterdam Terminal is een logistieke partner in de grootste haven van Europa : Rotterdam. De historie gaat terug tot 1967. Ooit gestart als terminal voor bosbouwproducten en geleidelijk uitgegroeid tot de multipurpose terminal van nu.

Werken voor Matrans Rotterdam Terminal betekent deel uitmaken van een klein en gedreven team met grootse impact. Wij maken het verschil door onze logistieke kennis en oprechte betrokkenheid voor ons vak.

Onze terminal maakt deel uit van de Matrans Groep en is gevestigd in het hart van de Europese Haven : Rotterdam – Waalhaven. Met ruim 180 medewerkers op de terminal wordt dagelijks gezorgd dat het logistieke proces goed verloopt. Doordat wij onze diensten op één locatie kunnen aanbieden, leveren wij een totaalaanbod met een hoge kwaliteit. Vanuit onze terminal zijn op deze wijze al meer dan 250.000 TEU containers en 2,8 miljoen ton aan breakbulk vervoerd naar bestemmingen over de gehele wereld.

Doel van de functie

De Customer Service Employee is verantwoordelijk voor logistieke en Administratieve werkzaamheden voor klanten van Matrans Rotterdam Terminal. De Customer Service Employee levert een actieve bijdrage aan het verder uitvoeren van klantgerichte processen binnen de logistieke keten. Dit vormt een belangrijk onderdeel in de uitvoering van de dagdagelijkse werkzaamheden.

Resultaatgebied

- Behouden en optimaliseren van Matrans Rotterdam Terminal dienstverlening bij bestaande klanten/partners
- Bijdrage leveren aan Supply Chain optimalisatie
- Bijdrage leveren aan de Cost efficiency
- Bijdrage leveren aan de klanttevredenheid
- Bijdrage leveren aan de medewerkerstevredenheid op basis van gestelde targets per jaar

Functieprofiel



Bevoegdheden & verantwoordelijkheden

- Primair verantwoordelijk voor alle logistieke activiteiten van zijn/haar klanten
- Bevoegd om binnen de gestelde kaders zelfstandig commerciële activiteiten met klanten af te stemmen.
- Het opvolgen van afspraken met klanten/partners (interne en externe klanten)

Taakspecificatie

- Uitvoeren van relevante taken Forwarding als onderdeel van het jaarplan/actieplan Customer Service
- Het naleven prijs- en service-afspraken met klanten/partners in de logistieke keten
- Actieve bijdrage leveren aan een prettige en functionele samenwerking met alle collega's Matrans Rotterdam Terminal
- Monitoren van eigen targets
- Opvolgen/uitvoeren van alle in gang gezette commerciële activiteiten en de administratieve verwerking ervan
- Planmatig contact onderhouden met klanten
- Als goed en professioneel Customer Service Employee een bijdrage leveren aan tevreden klanten
- Signaleren van knelpunten in de processen en voorstellen doen met mogelijke oplossingen
- Invoeren en opvolgen van klachten binnen het registratiesysteem Matrans Rotterdam Terminal
- Zorg dragen voor een correcte uitvoering van procedures en processen
- Delen van relevante informatie met collega's en managers

Een bijdrage leveren aan het beschermen van de business in relatie tot winst doelstellingen

- Bijdrage leveren aan het prijsbeleid
- Signaleren en communiceren markttrends en bewegingen

Functie eisen & persoonskenmerken



Functieprofiel

- MBO+ werk –en denkniveau.
- Administratieve vaardigheden
- Goede communicatieve vaardigheden
- Representatief
- Computervaardigheden
- Relevante ervaring in een (haven)logistieke functie
- Kennis van douane en vervoersdocumenten
- Bereidheid tot het volgen van relevante cursussen
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift.

Competenties

Resultaatgericht
Empathie /inlevingsvermogen
Samenwerken
Flexibiliteit
Organisatie eigen werk
Stressbestendig