

ICTS Group – Customer Service Officer

Jouw functie:

Voor onze vestiging in Gent zijn we op zoek naar een Customer Service Officer om het dynamische team van het Contact Center te versterken. In deze sleutelrol vorm je de schakel tussen klanten, leveranciers en interne afdelingen. Je zorgt voor vlotte operationele processen, snelle oplossingen en uitstekende service.

Je rapporteert aan jouw Team Manager en werkt nauw samen met onze teams in Portugal en Luxemburg. Verwacht een afwisselende functie waarin servicecoördinatie, leveranciersonderhandelingen en klantenbeheer samenkomen. We voorzien een grondige opleiding en blijvende ondersteuning zodat je snel vertrouwd raakt met onze systemen en processen.

Jouw taken:

- Professioneel en efficiënt behandelen van klantaanvragen.
- Onderhandelen met leveranciers om competitieve voorwaarden en topservice te garanderen.
- Klachten behandelen met professionaliteit en initiatief, steeds met oog voor verbetering.
- Opvolging van klanten en prospecten, in samenwerking met het commerciële team.
- Controleren en verwerken van facturen met aandacht voor juistheid en kostenbeheersing.
- Bijhouden en updaten van systemen, waaronder *Shiva* en *ZOHO*.
- Financiële opvolging ondersteunen, incl. herinneringsgesprekken en het oplossen van betalingskwesties.

Jouw profiel:

- Je hebt studies voltooid met focus op bedrijfskunde, of logistiek, of hebt gelijkwaardige professionele ervaring.
- Minstens 2 jaar ervaring in customer service logistiek, transportcoördinatie of een vergelijkbare operationele functie.
- Sterke organisatorische vaardigheden en talent voor multitasking.
- Besluitvaardig en proactief, met uitstekende communicatieve vaardigheden (mondeling & schriftelijk).
- Oplossingsgericht, analytisch en probleemoplossend ingesteld.
- IT-vaardig, bij voorkeur met ervaring in CRM- of servicemanagementtools.
- **Talen:** Nederlands en Turks (vereist), Engels (professioneel niveau), Frans is een pluspunt.

Ons aanbod:

- Een internationale werkomgeving met collega's en klanten in heel Europa.
- Een uitgebreide opleiding, incl. onboardingsweek in Lissabon en praktische systeemtraining.

- Maandelijkse prestatiebonus (ongeveer €200, afhankelijk van productiviteit).
- Afwisselend werkrooster:
 - Vroege shift: 06:00 - 14:30
 - Late shift: 10:00 - 18:30
 - Home-office shift (één week / maand): 15:30 - 00:00
 - Zaterdagshift (één keer per maand, na volledige opleiding)

<http://www.icts-group.eu>