



CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE

Het Business Process Services Center (BPSC) in Terneuzen is de internationale dienstverlener voor de Dow Chemical Company en de werkgever van meer dan 600 talentvolle medewerkers, die samen meer dan 50 verschillende talen en nationaliteiten van over de hele wereld vertegenwoordigen. Ons team ondersteunt Dow en de joint ventures op een breed scala van gebieden, zoals logistiek, klantenservice, financiën, human resources, vertalingen en nog veel meer.

Het BPSC Terneuzen bestaat uit een sterk en multicultureel team van getalenteerde individuen. Wij omringen ons daarom met enthousiaste, nieuwsgierige, ondernemende en energieke collega's. Kun je al je inbeelden dat je in ons team werkt? Wij zoeken een Customer Service Representative om ons team te versterken!

Een typische dag op kantoor

Voordat je je eerste kop koffie van de dag drinkt, zie je de eerste e-mails al verschijnen. Een klant uit Duitsland informeert je dat ze wachten met het lossen van hun vrachtwagen, omdat ze nog niet de juiste certificaten hebben ontvangen. Je zoekt het zo snel mogelijk op in het systeem en stuurt het naar de klant, zodat ze hun vrachtwagen kunnen lossen. Rond 10.00 uur heb je een koffiepauze met je team, waarin ideeën voor verbetering en ervaringen worden besproken. Een aantal klanten komen het BPSC bezoeken en samen met je teamleden ga je met hen lunchen. In de namiddag ga je met een nieuwe collega zitten die onlangs bij het team is gekomen. Je bent aangewezen als 'buddy' om al zijn vragen te beantwoorden en een mentor op het werk te zijn. Net voordat je de dag beëindigt, zie je een e-mail van een klant die vraagt om de beschikbaarheid van een product. Je neemt onmiddellijk contact op met je collega's van Scheduling om te controleren of het product beschikbaar is, zodat je de klant over de status kunt informeren. Enkele minuten later verschijnt de bestelling van de klant.

Jouw talenten

Als Customer Service Representative ben je het eerste aanspreekpunt van de klant. Je helpt de klant tijdens het hele orderproces, van orderinvoer en opvolgen van orders tot aan de levering van het product. Met jouw klantgerichte mentaliteit help je ons uitstekende diensten te leveren aan onze klanten wereldwijd, dag in, dag uit. Wij zouden graag ook het volgende van jou willen zien:

- Je hebt een tenminste een MBO 2 diploma (NLQF 2 / EQF 2) met relevante werkervaring in customer service, of een MBO 3 diploma (NLQF 3 / EQF 3) met generieke werkervaring. Voor recentelijk HBO afgestudeerden hebben we ook passende functies binnen Customer Service.
- Je bent goed in Engels
- Je bent 18 jaar of ouder en (indien van toepassing) in het bezit van een geldige werkvergunning
- Je bent een echte multitasker en teamspeler met sterke planning en organisatorische vaardigheden

Het zou ook een groot voordeel zijn als je:

- Een extra taal spreekt, zoals Frans, Italiaans, Duits, Spaans, Pools of Russisch
- Ervaring of affiniteit hebt met SAP en Excel
- Werkervaring hebt in een vergelijkbare positie binnen de Customer Service



Wij bieden jou

Een ervaring met veel plezier en energie in een professionele organisatie. Je kunt rekenen op:

- Voortdurende professionele en persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden
- Een multiculturele omgeving met collega's uit heel de wereld
- Een informele en open werksfeer
- Een focus op je welzijn, gezondheid en veiligheid
- Een marktconform salaris

Klaar om je aan ons team te voegen?

Denk je dat je onze organisatie kan versterken met je talenten? Graag nodigen wij je uit om jouw ideeën te horen over de manier waarop je met jouw kennis en ervaring het BPSC Terneuzen naar een hoger niveau wilt tillen. Bovendien zijn we enthousiast om te horen waarom je graag aan de slag wilt in het service center en waarom jij denkt de perfecte match te zijn voor deze job!

Ga naar [Dow Careers](#) om je motivatiebrief en cv (beiden in het Engels) tesamen een referentie van het niveau van je taalvaardigheid (A0 – C2) in te sturen.

Je kunt de volgende links gebruiken om het niveau van je huidige taalvaardigheid te testen:

Engels

- <http://www.examenglish.com/CEFR/cefr.php>
- http://www.examenglish.com/leveltest/grammar_level_test.htm
- http://www.examenglish.com/leveltest/email_listening.php

Andere talen

- <http://www.ef.nl/test3/#/>