

Plaats binnen de organisatie

Ontvangt functionele richtlijnen van & rapporteert aan de Customer Service Teamleader.

Doel van de functie

De Customer Service Representative is verantwoordelijk voor een proactieve, dagelijkse werking van de customer service afdeling. Hij/Zij neemt hierin zijn/haar verantwoordelijkheid en zal actief deelnemen aan het volledige takenpakket, maar werkt ook taak overschrijdend.

Kernwaarden

Als ITC RUBIS medewerker houdt hij/zij RESPECT en EERLIJKHEID hoog in het vaandel. We noemen het essentiële waarden om deel uit te kunnen maken van ITC Rubis.

Verantwoordelijkheidsgebieden

1. PLANNEN EN ORGANISEREN VAN DE DAGELIJKSE WERKING

- Eerstelijnscontact met klanten en derden voor alle vragen, problemen en proactieve berichtgeving.
- Behandelen van alle inkomende en uitgaande mails in de groepsmailbox.
- Behandelen en opvolgen van alle spooroperaties in nauwe samenspraak met de serviceproviders en onze klanten.
- Behandelen en opvolgen van alle scheepsoperaties en bijhorende (douane)documenten.
- Behandeling en inplannen van nominaties, omzetten naar interne orders, opvolgen en administratief afwerken.
- Opvolgen van productbeschikbaarheid en vrije ruimte in de landtanks.
- Dagelijks contact met scheepsagenturen, klanten en de operationele afdeling voor het opstellen en opvolgen van een efficiënte scheepsplanning bij afwezigheid teamleader en tijdens wachtdienst.
- Dagelijkse administratieve stockrapportering + voorbereiding van de facturatie.
- Periodieke (telefonische) wachtdienst m.b.t de activiteiten van de afdeling.
- Opvolgen (af)meldingen geplande maintenance werken.
- Back-up van de traffic controllers tijdens vakantie.

PLANNEN & ORGANISEREN

Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties en middelen aangeven om bepaalde doelen te bereiken.

BESLUITVAARDIGHEID

Beslissingen nemen door het ondernemen van acties. Zich vastleggen door middel van het uitspreken van oordelen en daarvoor verantwoordelijkheid nemen.

2. CONTROLE, UITVOERING EN ONDERSTEUNING VAN DE WERKPROCESSEN

- Actief nadenken over verbeteringen in procedures en optimalisatie van de afdeling.
- Uitvoeren van dubbelcontroles op truck, RTC en scheepsdossiers.
- Het kennen van onze "Customer Service & Planning Richtlijnen" en deze dagelijks toepassen.
- Schrijven en finetunen van administratieve procedures.

KWALITEITSZIN

Continu hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het afgeleverde werk door accuraat handelen. Werken met aandacht voor details en nauwkeurigheid volgens procedures en werkafspraken en actief bijdragen aan het verbeteren hiervan.

VOORTGANGBEWAKING

Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, door het maken van werkafspraken en collega's te helpen en te ondersteunen.

3. RAPPORTERING, COMMUNICATIE & OVERLEG

- Opmaken van rapporten voor de havendienst op het einde van elke maand.
- Bijwonen en actief deelnemen aan het maandelijks periodiek overleg met de hele afdeling.
- Uitsturen van dagelijkse, wekelijkse en maandelijks stockrapporten.
- Kost gerelateerde of afwijkende vragen steeds overleggen met customer service teamleader.

COMMUNICATIE

Ideeën, meningen en informatie aan anderen duidelijk maken, gebruik makend van: duidelijke taal, non-verbale communicatie en relevante middelen.

SAMENWERKEN

Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, door het maken van werkafspraken en collega's te helpen en te ondersteunen. Flexibiliteit staat hier centraal om in piekmomenten service naar onze klanten toe te garanderen.

4. VEILIGHEID

- Het bijwonen en actief naleven van de maandelijkse toolboxen.
- Collega's of derden aanspreken op onveilige situaties.
- Ingeven en bijhouden van incidenten en non-conformiteiten in onze centrale database.
- Het sanctiebeleid van ITC Rubis kennen en kunnen toepassen indien nodig.

REGELGERICHTHEID

Het hanteren en handhaven van algemeen aanvaarde en bedrijfsnormen en -waarden op zowel sociaal, ethisch als professioneel vlak.

6. ONTWIKKELING

- Deelnemen aan training en studiedagen voor het up to date houden van operationele en veiligheidskennis die noodzakelijk is voor een goede uitvoer van de functie
- Gemotiveerd zijn om nieuwe dingen aan te leren, open staan voor verandering
- Werken in teamverband om samen met de collega's resultaten te bereiken

LEERVERMOGEN

Het in staat zijn nieuwe informatie op te nemen en in dagdagelijkse praktijk ook toe te passen