

Consumer Care Medewerker 0,5 FTE

Lees je ook altijd de reacties van bedrijven over reviews van hun producten? Heeft social media geen geheimen voor je en lijkt het je leuk om zelf het aanspreekpunt te zijn voor consumenten? Dan zijn we op zoek naar jou!

Wie zijn wij?

Koninklijke Verkade Nederland is opgericht in 1886 in Zaandam. Een oer-Hollands bedrijf in een internationale omgeving. Koninklijke Verkade heeft de ambitie om de meest gewaardeerde merken fabrikant te zijn, met de merken Verkade en Sultana. Bijna 400 ambitieuze en gemotiveerde medewerkers werken dagelijks met plezier aan de sterke marktposities van onze merken binnen de categorieën biscuits, tussendoor en chocolade. Hiermee voorzien wij in de dagelijkse behoeften van de consumenten en klanten. Duurzaamheid en efficiency zijn hierbij belangrijke pijlers.

Koninklijke Verkade is sinds 2014 onderdeel van Yildiz Holding. Yildiz Holding, CEEMEA's grootste voedingsmiddelen organisatie, heeft zijn business in koek en chocolade bij elkaar gebracht onder de nieuwe wereldwijde onderneming: pladis (www.pladisglobal.com). pladis is een wereldwijde leider in koek en zoetwaren met activiteiten in 120 landen in Europa, het Midden-Oosten, Afrika, Azië en Amerika. Onder pladis vallen 36 fabrieken in 13 landen met ruim 26.000 werknemers. Met het streven naar "we promise happiness to the world with every bite", verrijkt de organisatie de consumenten met producten in zoete en hartige koekjes, wafels, cake, chocolade, kauwgom en snoep.

De **Consumer Care medewerker** is werkzaam binnen de afdeling Marketing in Zaandam. Je bent verantwoordelijk voor uiteenlopende vragen van consumenten, zowel telefonisch, per e-mail of via social media. Je reageert op vragen via o.a. Facebook, je geeft advies over producten/ingrediënten en handelt klachten af. Daarnaast denkt en werkt de Consumer Care medewerker mee aan het optimaliseren van de optimale service. Je zorgt ervoor dat de consumenten een goed gevoel overhouden aan het contact dat ze met jou hebben gehad.

Jouw belangrijkste verantwoordelijkheden

- Volgen van respons van consumenten en het bijhouden van social media pagina's (Verkade & Sultana);
- Eerste aanspreekpunt voor alle contact met consumenten via de verschillende kanalen;
- Signaleren van trends en feedback van de consument en dit terugkoppelen aan de organisatie;
- Verbeteringen aanbrengen in het proces van consumer care;
- Signaleren van opvallende zaken op basis van reacties van consumenten en dit terugkoppelen aan de organisatie;
- Ondersteunen met uitvoer van campagnes voor zowel Verkade als Sultana.

Wie jij bent

Je bent iemand met daadkracht en je bent niet bang om klanten te woord te staan. Je handelt klantgericht en bent gewend om in drukte en hectiek te werken. Daarbij is het geen probleem om prioriteiten te stellen. Je handelt resultaatgericht en verliest de belangen van de consument en Verkade niet uit het oog. Collega's beschrijven je als positief, overtuigend en secuur. Je bent een proactieve teamplayer met een goed gevoel voor taal en een hands-on houding. Je bent op zoek naar een baan voor 3 dagen in de week, de dagen zijn in overleg in te delen.



Must haves

- Een afgeronde HBO opleiding, richting communicatie;
- 1-2 jaar werkervaring in Consumer care (klantenservice). Ervaring in een commerciële organisatie is een duidelijke pré;
- Affiniteit met social media en food;
- Nieuwsgierig, creatief en oplossingsgericht;
- Positief, zakelijke instelling, hands-on mentaliteit;
- Uitstekende communicatieve vaardigheden (Nederlands en Engels);

Wat biedt Verkade jou?

Wij bieden je een unieke kans om te werken bij een groot internationaal FMCG bedrijf met bekende Hollandse merken. De bedrijfscultuur is informeel, met veel aandacht voor teamwork en resultaat. Je wordt onderdeel van een jonge, creatieve en enthousiaste organisatie en staat in direct contact met andere afdelingen, zoals Marketing en Sales. Daarnaast krijg je snel veel verantwoordelijkheden op de afdeling en zal je een divers takenpakket krijgen, waarin je al je kwaliteiten kwijt kunt. Naast goede arbeidsvoorwaarden vinden we ontwikkeling erg belangrijk. We investeren graag in relevante training voor ontwikkeling in jouw vakgebied. Ook hebben we diverse verzekeringen zoals een collectieve ziektekostenverzekering en diverse kortingen op verzekeringen bij Centraal Beheer. Tenslotte krijg je als werknemer van Verkade uiteraard gratis koekjes!

Geïnteresseerd?

Stuur je sollicitatiebrief en Curriculum Vitae naar Koninklijke Verkade NV, ten name van Suzanne Hoogendoorn, HR Business Partner, naar werkenbij@pladisglobal.com onder vermelding van 'Sollicitatie Consumer Care Medewerker'

Voor vragen over de vacature kun je contact opnemen met Reina van der Sluis, Hoofd Consumer Care, telefoonnummer 075 - 6556 111.

- Acquisitie naar aanleiding van deze functie wordt niet op prijs gesteld -

