



## Coördinator Consumer Care

Vind jij contact met consumenten het leukste wat er is? Heb je ruime klantenservice ervaring en lijkt het je een mooie uitdaging om in een brede rol eindverantwoordelijk te zijn voor de afhandeling van alle communicatie met consumenten voor diverse lokale en internationale merken? Reageer dan nu!

### 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](http://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.

Als **Coördinator Consumer Care** ben je werkzaam binnen de afdeling Marketing in Zaandam. Je bent eindverantwoordelijk voor een positieve en adequate afhandeling van uiteenlopende vragen van Nederlandse en Belgische consumenten via de verschillende kanalen, waaronder social media. Je stuurt hierbij één consumer care medewerker aan. Je kijkt kritisch naar de kwaliteit van onze klantenservice en je bent altijd bezig met het bedenken van manieren om het nóg beter te doen!

### Jouw belangrijkste verantwoordelijkheden

- Het onderhouden en optimaliseren van het klachtenregistratiesysteem en het vroegtijdig signaleren van problemen betreffende de programmatuur;
- Borgen van informatiestromen zoals het, in samenwerking met de Brand Managers, zorgdragen voor het opstellen van Q&A's met betrekking tot consumentenpromoties en assortimentswijzigingen, alsmede de lay-out van webforms;
- Eerste schakel bij consument gerelateerde crisismanagement situaties, waarbij je een bemiddelingsrol hebt tussen de diverse partijen en nauw samenwerkt met de QA afdelingen van diverse nationale en internationale fabrieken, co-manufacturers en de legal afdeling;
- Verantwoordelijk voor het beheer van het consumer care budget;
- Aan de hand van analyses aanleveren van rapportages om beleid of processen aan te passen en om duidelijk te kunnen rapporteren over behaalde doelstellingen;
- Borgen van commerciële procedures en een bijdrage leveren aan productietechnische procedures met betrekking tot het voorkomen van consumentenklachten.



### Wie jij bent

Je bent een positieve persoonlijkheid met een passie voor klantenservice. Gelukkig maar, want als Coördinator Consumer Care ben je het visitekaartje van de organisatie! Je bent een organisatorische duizendpoot met veel gevoel voor communicatie, social media en coaching. Je handelt klant- en kwaliteitsgericht en bent gewend om in een dynamische en hectische omgeving te werken. Daarbij vind je het leuk om iemand aan te sturen en is het voor jou geen probleem om prioriteiten te stellen.

### Must haves

- HBO werk- en denkniveau;
- Ruime werkervaring op het gebied van consumer care (klantenservice);
- Ervaring in een commerciële organisatie is een duidelijke pré;
- Proces- en projectmatig inzicht;
- Affiniteit met de food industrie en kennis van voeding en allergenen;
- Proactief, creatief, flexibel en oplossingsgericht;
- Uitstekende communicatieve vaardigheden in zowel Nederlands als 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 Trade Marketing en Sales. Daarnaast krijg je een divers takenpakket, waarin je al je kwaliteiten kwijt kunt. Naast goede arbeidsvoorwaarden vinden we ontwikkeling erg belangrijk. We investeren graag in relevante training voor ontwikkeling op jouw vakgebied. Ook hebben we een goede pensioenregeling en kun je gebruik maken van een collectieve ziektekostenverzekering. Tenslotte ben je als werknemer van Verkade uiteraard de hele dag omringd door de lekkerste koekjes!

### Geïnteresseerd?

Stuur je motivatie en curriculum vitae naar [werkenbij@pladisglobal.com](mailto:werkenbij@pladisglobal.com), ten name van Ellen Vogel (HR Business Partner), onder vermelding van 'Sollicitatie Coördinator Consumer Care Medewerker'

Voor vragen over de vacature kun je contact opnemen met Ellen Vogel op telefoonnummer 075 – 6556 554.

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