

Open je wereld
kom werken
bij Theuma

theuma.com



Theuma zoekt jou!

Theuma is één van de grootste producenten van deursets (binnendeuren en kozijnen) in Europa en heeft 250 enthousiaste medewerkers verdeeld over België (Bekkevoort) en Nederland (Nijkerk). Met een innovatief en kwalitatief hoogwaardig productassortiment, een sterk productie-apparaat én doorgevoerde investeringen in digitalisering, wil Theuma een betrouwbare partner zijn voor haar klanten. Dit met een uitgelezen service voor, tijdens en na de oplevering. Om de continue groei te blijven verzekeren zijn we momenteel op zoek naar een

Aftersales Verantwoordelijke

Functiebeschrijving

Na een gedegen productopleiding, sta je als Aftersales Verantwoordelijke in voor de opvolging van klantenklachten na verkoop.

Meer specifiek:

- Je bent de first line support voor de commerciële binnen- en buitendienst voor de behandeling van klachten.
- Je staat in voor het verzamelen van gegevens en het opmaken van rapporten m.b.t. klachten, indien nodig ook ter plaatse.
- Je maakt een analyse van de klantenklacht o.b.v. gekende methodologieën (5WHY, Rootcause Analysis, Ishikawa approach). Daarbij ga je stapsgewijs tewerk: klacht wordt aanvaard, is in behandeling, wordt verworpen.
- In overleg met interne afdelingen werk je een oplossing uit voor de klant.
- Je coördineert interventies van onze technische service dienst: je legt de benodigde interventies vast, plant deze in, maakt afspraken met onze klanten en geeft feedback aan de betrokken afdelingen na interventies.
- Je ziet toe op een correcte registratie van de klachten (rapportage, analyse, trendbewaking) en op een goede doorstroming van klachteninfo naar de betrokken afdelingen.
- Je leidt eventuele bijkomende testen alsook interne en externe analyses in goede banen.
- Samen met de Quality Manager en andere verantwoordelijke afdelingen coördineer je correctieve acties i.v.m. kwaliteitsborging binnen Theuma.
- Je volgt zowel de KPI klantenklachten als de klantentevredenheid m.b.t. klachten op en initieert herstelorders.

Profiel

- Je beschikt over een Bachelor of Master diploma of je bent gelijkwaardig door ervaring.
- Je hebt technische affiniteit met design, productie, montage van deuren en kozijnen en kan hierin minstens 5 jaar ervaring voorleggen.
- Kennis van ERP (bij voorkeur Microsoft AXAPTA) en Office pakketten (Word, Excel en Powerpoint).
- Een goede talenkennis: Nederlands, Frans en Engels.
- Je bent communicatief, klantgericht en analytisch ingesteld.

Aanbod

Deze functie bevat veel mogelijkheden tot initiatief en zelfontplooiing en biedt reële groeikansen in het kader van de verdere groei van Theuma op nationaal en internationaal gebied.

Interesse? Solliciteer vandaag nog en mail je CV en motivatiebrief naar vanessa.vanderauwera@theuma.com

