



Customer Service Medewerker m/v

Wie zijn wij?

Sinds 2012 is FOUR Amsterdam dé retail bestemming als het gaat om herenkleding met een unieke combinatie van streetwear, eigentijdse en luxe merken. Met zijn multi-brand conceptstore en uitstekende één-op-één service ervaart de klant alles wat bij de perfecte fashion lifestyle hoort.

Voor ons snelgroeiende team zijn we momenteel op zoek naar een **Customer Service Medewerker m/v**

Als Customer Service Medewerker ben jij het eerste aanspreekpunt. Je neemt de telefoon met een glimlach op en behandelt alle vragen, signalen en klachten op een adequate, servicegerichte en behulpzame wijze. Je doet er alles aan om jouw klant van een snel, beleefd en gedegen antwoord te voorzien. Je bent in staat om de “vraag achter de vraag” snel helder te krijgen en lastige gesprekken leid jij in goede banen.

De administratie heb je goed op orde. Doordat jij een multitasker bent, ben je in staat meerdere werkzaamheden tegelijkertijd te doen. Zoals het correct voeren van de telefoongesprekken, het registreren ervan en het opvolgen van je acties. Je verstrekt informatie, registreert meldingen en beantwoordt vragen die binnenkomen via de verschillende social media kanalen.

Inhoud van de functie

- Het beantwoorden van vragen van de klant zowel telefonisch als per email o.a. m.b.t. pasvorm, kleurencombinaties, problemen met site, retourservice, betalingen, missende artikelen in de levering e.d.
- Controle op retourproces in het systeem
- Handelt klachten af. Draagt zorg voor verzending van de missende artikelen
- Controleert het track & trace systeem en betaalsysteem
- Onderhoudt in voorkomende gevallen contacten met de partijen zoals betaalproviders en verzendpartijen
- Kan in voorkomende gevallen klanten nabellen of e.e.a. naar tevredenheid is afgehandeld
- Opvolgen klant-acties op Social Media in samenwerking met Marketing
- Signaleert knelpunten, lost deze op en/of geeft deze door aan de leidinggevende
- Levert proactief een bijdrage aan verbeteringen in klantenservice en het werkproces

Jouw profiel

- Minimaal MBO+/HBO werk- en denkniveau en opleiding in de richting online communicatie/e-commerce
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift
- Kunnen denken vanuit de klant, servicegericht en commercieel ingesteld
- Communicatieve, enthousiaste en flexibele persoonlijkheid
- Snel en handig met computersystemen
- Gestructureerd en zeer systematisch werken
- Stressbestendig
- Proactief, zelf initiatieven ontplooiën
- Probleemoplossend vermogen
- Uitstekend in staat om zelfstandig te werken maar ook in teamverband
- Affiniteit in de Fashion branche en kennis van mode en textiel is een pré
- Ervaring is een pré.



Wij bieden

- Een afwisselende functie binnen een informeel en enthousiast jong team in een relatief kleine organisatie
- Een marktconform salaris afhankelijk van kennis en werkervaring
- Goede pensioenregeling (conform cao)
- Een gunstig gelegen locatie: dichtbij Station Sloterdijk gelegen en binnen de ring A10
- Je werkt met de beste merken zoals o.a. Dior, Balenciaga, Amiri, Givenchy.

Ben jij geïnteresseerd?

Stuur dan een e-mail met je CV, foto (inclusief link naar social media) en een motivatiebrief naar: marianne@fouramsterdam.com