

Customer Officer
(Elsenborn)

Ons bedrijf :

Wij zijn een familiebedrijf geworteld in het hart van het natuurpark de Hoge Venen. Sinds 1958 zijn wij pioniers in de fytotherapie. Dankzij onze expertise in geneeskrachtige planten en onze kennis van hun essentiële bijdrage aan het behoud van de gezondheid, ontwikkelen wij gezondheidsoplossingen die 100% natuurlijk, doeltreffend en veilig zijn. Wij worden gedreven door een echt humanistisch engagement, gebaseerd op een diep respect voor de mens en de natuur.

Jouw missie :

De verkoop ontwikkelen, vertrouwen en relatie opbouwen met een klanten portefeuille van apotheek- en Bioklanten.

De begrippen **service** en **langdurige relaties** vormen de kern van deze baan.

Luisteren en de behoeften begrijpen, vragen beantwoorden en oplossingen zoeken als die nodig zijn..

Het doel is een hechte relatie met de klanten te ontwikkelen, dankzij een glimlach, empathie en de hoge kwaliteit van de dienstverlening.

Hoofdtaken :

- Beantwoorden van inkomende gesprekken van klanten;
- Hun gegevens (klantenbestanden) bijwerken in ons CRM; Ontwikkel de verkoop van uw klantenportefeuille en neem met de vastgestelde frequentie contact met hen op volgens de aanbevolen segmentatie.
- Beheer uw productbudget als een echte investeerder om de uitverkoop van uw klanten te ontwikkelen.
- Bereid je gesprekken voor.
- Respecteer het door de BUM (Business Unit Manager) vastgestelde verkoopgespreksproces.
- De aankoopvoorwaarden uitleggen; de huidige commerciële aanbiedingen en nieuwe producten presenteren;
- Controleren en invoeren van bestellingen die via e-mail, telefoon en fax binnenkomen in ons computersysteem, en ervoor zorgen dat de levertijden worden gerespecteerd;
- Beantwoord de vragen van uw klanten.
- Het behoud van klanten ontwikkelen door advies en gepersonaliseerde diensten;
- Alle mogelijke geschillen en/of klachten beheren.
- Prospectie van een bepaalde doelgroep en het presenteren van de producten aan hen.

Vaardigheden/profielen :

- Je hebt een diploma hoger secundair onderwijs;
- Je hebt een sterk ontwikkeld gevoel voor contact en interpersoonlijke vaardigheden;
- Je wilt graag verkopen en je doelen bereiken;
- Je drukt je duidelijk uit in onberispelijk Frans. Kennis van andere talen (waaronder het Nederlands) is een pluspunt;
- Je bent nauwgezet, georganiseerd en hebt een goed gevoel voor synthese;
- Je past u aan uw gesprekspartner aan, biedt hem een persoonlijke service en stelt het op prijs hem te kunnen adviseren;
- Je blijft kalm, zelfs tegenover een ongelukkige klant, spreekt empathisch en assertief, argumenteert met respect en op een duidelijke en overtuigende manier;
- Je bent creatief, doet voorstellen en vindt altijd oplossingen;
- Je bent je bewust van je rol als ambassadeur van ons bedrijf en hebt aandacht voor de behoeften en verzoeken van externe en interne klanten;
- Je hebt minstens 6 maanden ervaring in een gelijkaardige functie, bij voorkeur in de farmaceutische sector;
- Wetenschappelijke of kruidenkennis is een pluspunt;
- Je bent vertrouwd met MS Office (Excel/Word/...) en hebt al met een CRM gewerkt;
- Je bent geïnteresseerd in een baan bij een familiebedrijf waar teamgeest, klantenservice, kwaliteit, transparantie en eerlijkheid de kern van onze waarden vormen.