

Logistica –Customer Service Automotive

POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Riporta a: Responsabile Logistica

Titolo di studio preferito: Diploma o laurea in discipline economiche, tecniche/scientifiche o linguistiche.

Obbligatoria: conoscenza lingua tedesca (mandatory) e lingua inglese

Esperienza pregressa: esperienza in ambito customer service o settore automotive come plus

FINALITA' DELLA POSIZIONE

È responsabile dei servizi di customer service per i clienti di riferimento. Gestisce i servizi di post vendita, assicurandone tempistiche e standard qualitativi.

RESPONSABILITA' PRINCIPALI

1. GESTIONE ORDINI E CONSEGNE

- Inserisce e gestisce forecast e ordini dei clienti e ne cura il monitoraggio.
- Recepisce e gestisce le eventuali variazioni degli ordini relativamente ai prezzi e alla quantità.
- Cura la gestione dei flussi comunicativi con il cliente per quanto riguarda le informazioni sui vari ordini e il loro avanzamento.
- Collabora con tutte le funzioni della value chain per assicurare un servizio di qualità al cliente.
- Monitora le banche dati clienti o i portali clienti per eventuali variazioni sulle commesse.
- Monitora le scorte di magazzino al fine di poter evadere efficacemente gli ordini
- Emette i documenti d'uscita (ddt, dual use, cmr).

2. GESTIONE RECLAMI E AMMINISTRAZIONE

- Gestisce tutte le attività di assistenza clienti con l'obiettivo di massimizzare la qualità e l'efficienza.
- Gestisce i reclami dei clienti mediando le richieste con le necessità aziendali.
- Analizza i reclami e le richieste di assistenza al fine di individuare soluzioni per evitare i problemi.
- Gestisce in prima persona i flussi comunicativi con il cliente relativamente alle problematiche operative.
- Interfacendosi con l'amministrazione gestisce e invia al cliente: fatture, eventuali note di credito oppure altra documentazione amministrativa richiesta dal cliente.

3. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

- Collabora con le altre funzioni aziendali per migliorare il prodotto/servizio e ridurre i claim e richieste di assistenza da parte dei clienti.

AUTONOMIA

- ✓ Opera liberamente in base a linee guida impartite dal responsabile
- ✓ Nessuna responsabilità di budget

COMPETENZE

- **COMPETENZE TECNICHE (di ruolo)**
 - ✓ Conoscenza lingua inglese e lingua tedesca (mandatory)
 - ✓ Conoscenza dei sistemi informativi di gestione ordini e di logistica
 - ✓ Conoscenza e utilizzo di sistemi EDI
 - ✓ Conoscenza del pacchetto office
- **COMPETENZE SOFT**
 - ✓ Capacità di gestione dello stress
 - ✓ Comunicazione interpersonale
 - ✓ Problem solving
 - ✓ Tensione al risultato