

Manager Customer Support

Krijg jij energie van klanten écht goed helpen en continu verbeteren? Ben jij een inspirerende manager die jouw team meeneemt in een sterke klantmindset? Denk jij vanzelfsprekend vanuit de behoefte van de klant en zie je snel waar processen slimmer, efficiënter en klantgerichter kunnen? Wil jij onderdeel zijn van het commerciële team van Brocacef Healthcare Logistics, waar je elke dag bijdraagt aan betrouwbare support voor onze klanten? Dan ben jij bij de juiste vacature beland

Jouw rol

Als Manager Customer Support bij Brocacef Healthcare Logistics ben je verantwoordelijk voor een team waarin de klant centraal staat. Je geeft leiding aan en ontwikkelt circa 15 medewerkers en zorgt ervoor dat processen en systemen bijdragen aan een betrouwbare, duidelijke en klantgerichte dienstverlening.

Je hebt een bewezen trackrecord in customer servicemanagement en weet hoe je klantbeleving vertaalt naar concrete verbeteringen in processen, samenwerking en teamontwikkeling. Je hebt aantoonbare ervaring met het verbeteren van customer serviceprocessen en voelt je thuis in een internationale klantomgeving.

Samen met jouw team realiseer je de klanttevredenheidsdoelstellingen en zorg je ervoor dat klanten snel, professioneel en met aandacht worden geholpen. Je stimuleert je team om vanuit de klant te denken, verwachtingen helder te managen en steeds te zoeken naar oplossingen die voor klanten én voor de organisatie werken. Daarnaast kom je met initiatieven om de samenwerking binnen het team en met andere afdelingen te versterken. Je hebt een enthousiaste leidinggevende die jou volop de vrijheid biedt om je werk op jouw manier in te richten!

Je bouwt aan een team waarin plezier, eigenaarschap en klantfocus zichtbaar samenkomen. Onze klanten zijn fabrikanten van medicijnen en medische hulpmiddelen. Zij vertrouwen op een organisatie die meedenkt, afspraken nakomt en snel schakelt wanneer dat nodig is. Jij helpt je team om iedere klantvraag goed te begrijpen, duidelijk te communiceren en verbeterkansen te vertalen naar processen en systemen die de klantbeleving versterken. Daarbij bouw je sterke relaties op met andere afdelingen binnen BHL, omdat goede support alleen ontstaat door optimale samenwerking in de hele keten.

Als Manager Customer Support zorg jij voor een positieve, vitale en resultaatgerichte werkomgeving. Je communiceert helder en gestructureerd, zowel intern als richting klanten, veelal in het Engels. Zo draag je elke dag bij aan een serviceorganisatie die betrouwbaar, professioneel en klantgericht is.

Ben jij de enthousiaste, procesgerichte en coachende manager die klantgerichtheid weet te verbinden met teamontwikkeling en continue verbetering? Dan maken we graag met jou kennis en zien we jouw sollicitatie met motivatie graag tegemoet!

Over de afdeling

Als farmaceut of producent wilt u uw producten op het juiste moment op de juiste locatie beschikbaar maken. Een betrouwbare en kwalitatieve supply chain-partner is daarbij essentieel. Brocacef Healthcare Logistics (BHL) zorgt als logistieke serviceprovider al meer dan 30 jaar voor onder andere warehousing en GDP-transport. Wij leveren

diensten aan alle sectoren binnen de gezondheidszorg: medicijnen (Rx, biotech, opiaten, cytostatica), zelfzorgproducten en medische hulpmiddelen. Brocacef Groep is daarnaast onderdeel van PHOENIX Group, Europees marktleider in 3PL, wholesale en retail van farmaceutische producten en actief in 29 Europese landen.

Bij Brocacef Healthcare Logistics staan efficiëntie, kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid voorop. Wij bieden onze klanten dienstverlening van warehousing en transport tot rapportages en financieel management. Onze logistieke professionals zorgen ervoor dat het gehele proces van begin tot eind goed verloopt. Of dat nu gaat om standaard processen of maatwerk voor specifieke producten: Brocacef zorgt ervoor dat uw producten tijdig en veilig worden afgeleverd bij uw afnemers zodat uw product zo snel mogelijk beschikbaar is voor de patiënt of consument. Daarbij voldoen wij als onderdeel van Brocacef Groep aan de normen van ISO 27001 en 9001.

Wat jij hiervoor terug krijgt

- Een salaris conform CAO Brocacef in schaal K (€4.016 tot €5.862 op basis van 40 uur en afhankelijk van kennis en ervaring);
- Eindejaarsuitkering van 8,33%;
- Pensioenregeling;
- Collectieve verzekeringen;
- 25 vakantiedagen;
- 8% vakantiegeld;
- Reiskostenvergoeding;
- Hybride werken (incl. extra scherm, toetsenbord en maandelijkse thuiswerkvergoeding);
- Smartphone;
- Laptop;
- Toegang tot Brocacef Ontwikkelplein; een zeer groot (online) trainings- en opleidingsaanbod voor jouw persoonlijke ontwikkeling;
- De mogelijkheid om naar keuze fiscaal voordelig producten aan te schaffen via het platform Fiscfree, waaronder bijvoorbeeld een (elektrische) fiets;
- Er is een actieve personeelsvereniging met het gehele jaar door allerlei activiteiten.

Wie jij bent

- Je hebt een HBO-opleiding afgerond;
- Je hebt ervaring als (coachende) leidinggevende;
- Je beheerst de Engelse taal in woord- en geschrift;
- Je hebt bij voorkeur ervaring met werken in een internationaal georiënteerde omgeving;
- Je denkt procesmatig en baseert je beslissingen graag op data;
- Je hebt een sterke klantmindset: je luistert goed, denkt vooruit en vertaalt klantbehoeften naar praktische verbeteringen;
- Je communiceert helder, professioneel en oplossingsgericht met klanten, collega's en stakeholders;
- Je bent flexibel en schakelt snel bij veranderingen;
- Als je affiniteit hebt met de logistiek en/of farmaceutische branche dan heb jij een streepje voor!
- Je bent mensgericht, vooruitstrevend en verantwoordelijk, passend bij onze kernwaarden.

Over Brocacef Healthcare Logistics

Healthcare Logistics biedt lokale, regionale en internationale oplossingen voor logistieke vraagstukken. BHL verzorgt als farmaceutische supply chain specialist de inslag, opslag, uitslag en transport van medicijnen en medische hulpmiddelen, volgens de geldende strikte (inter)nationale richtlijnen zoals GDP en GMP. Dat doen wij in geconditioneerde

ruimten binnen ons warehouse en met onze geconditioneerde voertuigen voor onze nationale en internationale klanten.

Daarbij gaan wij geen vraagstuk uit de weg. We denken actief mee met onze klanten en werken samen aan efficiënte, betrouwbare en klantgerichte oplossingen. Onze klanten zijn leveranciers en producenten van geneesmiddelen, medische hulpmiddelen en zelfzorg producten. De markt is continu in beweging en wij zien mooie kansen om samen met onze klanten verder te groeien.

Healthcare Logistics maakt onderdeel uit van Brocacef Groep, die op haar beurt weer onderdeel uitmaakt van Phoenix group, een belangrijke Europese speler op het gebied van farmaceutische zorg. Brocacef is actief op het gebied van de gezondheidszorg.

Naast de distributie van geneesmiddelen en medische producten, ontwikkelt en implementeert Brocacef apotheek- en zorgconcepten. Bij Brocacef Groep werken ca. 5.300 medewerkers. Samen maken wij slimme, persoonlijke en toegankelijke zorg. Wij hebben de ambitie om de best gewaardeerde zorgpartner in Nederland te zijn. Dit vraagt om mensen die het voortouw nemen, mensen die durven te ondernemen, mensen die vooruitstrevend zijn.

Interesse?

Solliciteer dan direct! Toch nog vragen? Neem dan contact op met Paul Schuttenbeld, via 06-55428998.

**Acquisitie naar aanleiding van deze advertentie wordt niet op prijs gesteld*

***Een integriteitscontrole via het waarschuwingsregister van de stichting Fraude Aanpak
Detailhandel is onderdeel van de sollicitatieprocedure*