

Europal – Customer Care Officer

Customer Care Officer

Le Customer Care Officer est le lien essentiel entre le client, l'Account Manager et les départements internes. Grâce à ton implication et ta rigueur, tu assures un service client irréprochable, tu renforces la relation commerciale et tu as un impact positif sur les résultats de l'entreprise. En gérant correctement l'administration client, en suivant proactivement les demandes et en fluidifiant les processus internes, tu contribues à une satisfaction client optimale et à une organisation performante.

Missions

Relation client et orientation client

- Tu es en contact régulier avec les clients et identifies clairement leurs besoins spécifiques
- Tu joues un rôle de conseil et pratiques le cross-selling lorsque c'est possible
- Tu assures le suivi complet des commandes, informes les clients à temps et gères les éventuelles réclamations rapidement et efficacement
- Tu joues un rôle actif dans la mesure et l'amélioration de la satisfaction client

Administration efficace et collaboration interne

- Tu codes correctement les données clients et veilles au respect des accords : prix, délais de livraison, conditions de paiement
- Tu développes un réseau interne solide et collabores étroitement avec R&D, la planification de production, la comptabilité et Finance
- Tu réalises des contrôles financiers en collaboration avec tes collègues de Finance
- Tu rapportes régulièrement au Coordinateur et contribues aux initiatives d'amélioration

Problem handling et problem solving

- Tu travailles avec précision et assumes la responsabilité de ton portefeuille de tâches
- Tu proposes activement des améliorations et les partages avec l'équipe
- Tu communique ouvertement avec tes collègues et participes à une forte mentalité #OneTeam

Pourquoi es-tu notre nouveau Power Player ?

- Tu disposes au minimum d'un bachelier ou d'une expérience équivalente dans une fonction orientée client
- Tu travailles de manière précise et aimes structurer les processus
- Tu possèdes un esprit orienté client et solutions
- Tu sais t'adapter rapidement dans un environnement dynamique et garder une vue d'ensemble, même dans les moments chargés
- La collaboration fait partie de ton ADN : tu coordonnes facilement avec tes collègues et communique clairement

- Tu parles couramment le néerlandais et tu peux aussi t'exprimer en français

What's in it for you ?

- Un poste stimulant dans lequel tu auras un réel impact sur le client et sur Europol
- Un environnement de travail moderne et international avec des lignes courtes et beaucoup d'espace pour l'initiative
- Une culture d'entreprise no-nonsense où « l'entrepreneuriat familial » et l'orientation client sont au centre
- Une forte attention portée à l'esprit d'équipe positif et au développement continu via l'Europol Academy
- Un groupe solide avec une perspective à long terme et des ambitions de croissance claires
- Un package salarial attractif, incluant des avantages extra-légaux

Envoie dès aujourd'hui ton CV à hr@europol-packaging.com ou postule via le bouton « **Postuler** ».

<https://www.europol-packaging.com/>