

Wij zoeken een Customer Service Medewerker

Jij maakt onze klanten blij. Dagelijks zijn er vele klantcontacten op de Customer Service. Je staat samen met je collega's klanten te woord, via de telefoon, chat en email. Een Livera klant is een blijde klant, dat is het motto. Service, klantgerichtheid en communicatie staan hierbij bovenaan als het gaat om het helpen van onze (online) klanten. De service en adviezen die onze klanten ontvangen in de winkel, gaan de online klanten ook krijgen!

Jouw baan bij Livera als Customer Service medewerker

Als Customer Service medewerker bij Livera sta jij bekend om je uitstekende communicatie vaardigheden en gevoel voor service. Als ervaren customer service medewerker neem je het voortouw en zorg jij samen met je collega's voor een goede en efficiënte afhandeling van alle contacten met de klant. Je beschikt over een goede dosis empathie, zelfvertrouwen en communicatie skills om de klant van het juiste advies te voorzien. Het team beantwoordt dagelijks inkomende mails, chatgesprekken en telefoontjes.

Over Livera

Livera is de lingerie expert van Nederland met meer dan 100 winkels door heel Nederland, één webshop en meer dan 50 jaar kennis en ervaring in het ontwerpen, maken, selecteren en verkopen van een brede collectie lingerie, ondermode, nachtmode en badmode.

Waar kom je te werken?

Je komt te werken in een plezierige werkomgeving met korte lijnen en een sterke betrokkenheid bij de organisatie Livera & Groupe Chantelle. Ondernemerschap wordt zeer gestimuleerd en er is volop ruimte voor eigen ideeën.

Als Customer Service medewerker ben je onderdeel van het Livera E-Commerce & CRM team waar we elke dag waarde creëren voor de klant binnen een dynamische omgeving in een internationale context.

Functieomschrijving

- Als Customer Service medewerker ben jij samen met je collega's het aanspreekpunt voor onze klanten. Je handelt telefoontjes, e-mails en Live chat met als belangrijkste doel om de Livera klant goed te adviseren. Met jouw servicegerichtheid, inlevingsvermogen en enthousiasme los je moeiteloos problemen op en zet je de klant centraal.
- Je zorgt voor een goede doorstroming van alle web bestellingen in ons omnichannel systeem naar de winkels.
- Je hebt contact met de winkels als bestellingen niet op tijd worden verstuurd naar de klant.
- Je hebt contact met de klant als een deel van de bestelling niet op voorraad blijkt te zijn.
- Je zorgt voor een goede verwerking van retouren en terugbetaling naar de klant.
- Je helpt en adviseert de klant met productkennis die je opdoet door training, ervaring en 1 x per kwartaal draai je een dag mee in een van onze winkels.
- Je zorgt dat de klant met een goed gevoel op zijn/haar aankoop terugkijkt en zorgt voor een goede service en klanttevredenheid.

Wat wij vragen:

- MBO werk- en denkniveau
- Relevante werkervaring de rol van klantenservice medewerker – bij voorkeur ervaring met chatfunctie
- Je bent parttime beschikbaar voor 2,5 dagen in de week (op maandagochtend, donderdag en vrijdag)
- Je bent communicatief sterk en uitstekend in de Nederlandse taal
- Je kunt vlot, blind, en foutloos typen en je bent gewend te werken met een e-commerce platform.
- Je kunt goed multitasken
- Je bent flexibel en stressbestendig
- Daarnaast ben je klantgericht, empathisch en probleemoplossend
- De Customer Service Afdeling is bereikbaar op werkdagen van 09:00 uur tot 17.00

Wat bieden wij:

- Een salaris dat past bij jouw kennis, opleiding en ervaring
- 28 vakantiedagen en 8% vakantiegeld
- Standaard personeelskorting
- Reiskostenvergoeding
- Afwisselende werkzaamheden en ruimte voor persoonlijke ontwikkeling
- Prettige informele werkomgeving met fijne collega's

Is deze functie jou op het lijf geschreven? Stuur jouw motivatie en CV naar **Mariska Huisman (HR Adviseur)** via hr.livera@groupechantelle.com.



livera