Viggo Laursen A/S søger Customer Support Specialist med flair for IT og digitale løsninger

Hos Viggo Laursen A/S i Aalborg søger vi en **Customer Support Specialist**, som både kan lide at tale med kunder, arbejde med data og systemer samt få ting til at fungere i praksis.

Du bliver en vigtig del af vores supportteam og får en rolle, hvor du både arbejder **med kunderne, vores systemer og interne processer**.

Det handler ikke bare om at besvare telefonen. Det handler om at forstå kunden, følge op, skabe salg og samtidig bruge data og systemer til at gøre kundeoplevelsen og vores interne arbejdsgange endnu bedre.

Det kan eksempelvis være fokus og forbedringer indenfor følgende:

- En ordre, der ikke er gået igennem automatikken som forventet.
- En besked fra en kunde eller leverandør, der kræver opfølgning.
- En fejl eller advarsel i et af vores systemer.
- En kunde, der har brug for hjælp til vores webshop.
- En proces, der igen og igen skaber unødvendigt arbejde.
- En opgave mellem salg, lager og indkøb, hvor nogen skal tage ejerskab.

Her skal du kunne gå fra **data og observation til konkret handling**. Du skal kunne finde ud af, hvad der ligger bag, tage kontakt til kunden, finde en løsning og følge op på om det virker.

Du kommer blandt andet til at arbejde med:

Kunder og salg

- Telefonisk og skriftlig kontakt med vores kunder.
- Rådgivning om produkter, løsninger og mersalg.
- Opfølgning på tilbud, salgsordrer og kundehenvendelser.
- Identifikation af udviklingsmuligheder.
- Hjælpe kunder med at bruge vores webshop og digitale løsninger.

Data og systemer

- Arbejde aktivt i CRM, ERP og webshop.
- Analysere kundernes købsmønstre og identificere muligheder.
- Følge op på relevante salgs- og kundedata.
- Sikre kvalitet og struktur i kunde- og produktdata.
- Oprette og vedligeholde produktinformation, produktbeskrivelser og billeder.
- Identificere fejl og uhensigtsmæssigheder i vores systemer og processer.

Processer og udvikling

- Følge op på opgaver, der går på tværs af salg, indkøb, lager og kundesupport.
- Sikre at aftaler med kunder bliver fulgt til dørs.
- Bidrage til at udvikle og optimere vores arbejdsprocesser.
- Være med til at gøre det lettere for både kunder og kolleger at gøre tingene rigtigt første gang.

Vi forestiller os, at du har erfaring fra eksempelvis **B2B-salg, kundeservice, salgskoordinering, e-commerce eller en anden kommerciel funktion**, hvor du har arbejdet med kunder, systemer og opfølgning.

Vi vil lægge vægt på, at du:

- Er naturligt god til at tale med mennesker og skabe tillid.
- Har et kommercielt mindset og kan se muligheder.
- Er nysgerrig på data og kan lide at finde mønstre og sammenhænge.
- Er stærk i IT og hurtigt lærer nye systemer.
- Arbejder selvstændigt, struktureret og systematisk.
- Har blik for detaljer og datakvalitet.
- Tager ansvar og følger opgaver helt til dørs.
- Har lyst til at forbedre processer frem for bare at følge dem.

Du behøver ikke kende alle vores reservedele. Det kan vi lære dig. Til gengæld forventer vi, at du har lysten og evnen til at lære, og at du kan kombinere kundekontakt med systematik, IT og kommerciel forståelse. Erfaring fra autobranchen eller reservedelsbranchen er naturligvis en fordel, men det er ikke et krav.

Du bliver en del af et team, hvor vi hjælper hinanden, sparrer om opgaverne og har fokus på at skabe resultater for både kunderne og virksomheden.

Vi tilbyder

- En spændende og selvstændig rolle med stor kontaktflade.
- Mulighed for at påvirke og udvikle dine egne arbejdsområder.
- En hverdag med både kunder, salg, data, IT og procesudvikling.
- Gode kolleger og tæt samarbejde på tværs af organisationen.
- 37 timer om ugen, mandag til fredag.
- Mulighed for enkelte hjemmearbejdsdage.
- En arbejdsplads, hvor gode idéer og initiativer bliver værdsat.

Lyder det som dig?

Hvis du kan se dig selv i en rolle, hvor **kundekontakt, den gode kundeoplevelse, salg, data, IT og procesforbedring hænger sammen**, vil vi meget gerne høre fra dig.

Er du interesseret?

Så send din ansøgning og dit CV på mail: hl@viggolaursen.dk. Hvis du har spørgsmål til stillingen, er du velkommen til at kontakte Henrik Laursen på telefon +45 2729777. Vi holder samtaler løbende og ansætter, når vi har fundet den rigtige kandidat.

Viggo Laursen A/S, er en familievirksomhed, der sælger dæk, fælge og billige kvalitets-reservedele til værksteder, bilforhandlere og dækcentre i Danmark, Grønland og Færøerne.

Viggo's varebiler kommer dagligt forbi de fleste værksteder, bilforhandlere og dækcentre over hele Danmark. Varebilerne kører ud fra 4 afdelinger, som er placeret i Smørum, Odense, Aarhus og Aalborg. Der er således samme-dags-levering af kvalitetsmærker inden for dæk, fælge, olie, reservedele samt tilbud på afmonteringsdæk, budgetdæk, fælge mm. I produktprogrammet er der ligeledes komplethjulsløsninger, TPMS-ventiler mm.

Fra PC og smartphone kan der således vælges og bestilles mellem et stort udvalg, så kunderne ikke går forgæves.

Måden at bestille på, vareudvalget samt leveringen er medvirkende til, at Viggo's nu ca. 50 medarbejdere dagligt kan fokusere på visionen om "at blive bedst til at skabe merværdi for kunderne".