

yumeko

Customer Care Specialist

Change the world sleeping. Dat is de droom van Yumeko. Want bij Yumeko dromen we van een wereld waarin iedereen beter slaapt. Door mooie, zachte en vooral duurzame producten voor de slaap- en badkamer te maken willen we het leven wat aangenamer en comfortabeler maken en de wereld schoner en eerlijker.

Bij Yumeko, gevestigd in hartje Amsterdam, werken we inmiddels met 25 schone slapers aan het realiseren van deze droom. Wij houden van korte lijntjes, drinken goede koffie, lunchen buiten in onze tuin, bedenken samen nieuwe dingen en doen de dingen vooral net even anders! We laten ons inspireren door het leven, de plekken die we bezoeken en de mensen die we ontmoeten. We kennen onze leveranciers, we weten welke boeren onze grondstoffen produceren en we bezoeken de fabrieken in India en Portugal waar onze stoffen gemaakt worden. We organiseren onze eigen fotoshoots en zoeken onze eigen modellen. We vinden het belangrijk dat mensen in hun kracht staan en doen waar ze goed in zijn.

Yumeko droomt graag en groots, daarom zijn we op zoek naar een enthousiaste, nieuwsgierige en gedreven Customer Care Specialist die ons komt helpen Yumeko verder te laten groeien en onze duurzame boodschap te verspreiden!

Ben jij iemand die wil werken voor een duurzaam merk? Ben je bereid onze klanten met aandacht en liefde, de authentieke Yumeko service te bieden? Dan ben jij degene die we zoeken!

Wat ga je doen?

Je wordt onderdeel van het Customer Care team, bestaande uit drie collega's. Samen zorgen jullie voor een uitstekende Customer Care. Je bent dé spil in onze organisatie en staat in nauw contact met alle andere teams en het magazijn.

- Je bent, samen met je drie andere collega's, het aanspreekpunt voor onze Nederlandse en Belgische klanten en dus het visitekaartje van Yumeko;
- Via de telefoon, e-mail, chat en in onze showroom geef je de authentieke Yumeko service;
- Je ondersteunt het Customer Care team in Duitsland en op den duur wellicht ook in andere landen;
- Je luistert met aandacht en hoort de onderliggende vraag van een klant;

- Met je probleemoplossend vermogen verras je de klant en overtreft je verwachtingen;
- In onze showroom weet jij onze klanten zich thuis te laten voelen;
- Ondertussen zorg je dat alle administratie op orde is in onze verschillende systemen zoals Magento en Trengo;
- Je verwerkt orders, retouren en klachten, zowel administratief als fysiek;
- Je zorgt mede voor een goede logistiek en hebt dagelijks contact met het magazijn;
- Je signaleert knelpunten en zorgt dat deze bij de juiste persoon in onze organisatie terechtkomen;
- Je zorgt dat je goed op de hoogte bent van belangrijke informatie zoals collectieontwikkelingen en marketingacties;
- Je levert een belangrijke bijdrage aan het professionaliseren van de werkprocessen in je team;
- Je werkt projectmatig aan optimalisaties binnen de organisatie.

Wie zoeken wij?

Onze ideale Customer Care Specialist past bij ons DNA. Je bent zeer gemotiveerd een steentje bij te dragen aan onze idealen en het succes van Yumeko. Wij zoeken een dromer die zich herkent in onderstaand kenmerken:

- Je hebt een passie voor het creëren en geven van de beste Customer Experience;
- Vriendelijkheid en inlevingsvermogen zitten in jouw DNA;
- Je kunt snel schakelen en bent proactief in een dynamische omgeving waar telefoon, mail, chat en showroom elkaar voortdurend afwisselen;
- Je houdt van samenwerken en omarmt andere ideeën;
- Je bent accuraat en geordend en hebt affiniteit met administratieve processen;
- Je bezit goede computervaardigheden;
- Kennis van Magento is een pré;
- Je hebt ruime ervaring in een soortgelijke rol;
- Je mondelinge en schriftelijke communicatie in het Nederlands is uitstekend en je beheerst de Engelse taal goed;
- Je hebt affiniteit met duurzaamheid.

Wat mag je van Yumeko verwachten?

- Interesse in jou!
- Een authentieke en huiselijke werkplek met binnentuin in een grachtenpand in hartje Amsterdam;
- De vrijheid om deze werkplek af te wisselen met thuiswerken;
- Een leerzame omgeving met aandacht voor jouw persoonlijke groei & bloei;
- Gedreven en ondernemende collega's met een hart voor onze missie;
- Een werkweek van 32-40 uur;
- 30 vakantiedagen op fulltime basis;
- Reiskostenvergoeding;
- Een collectief pensioen.

Ga jij impact maken door je kennis in te zetten bij Yumeko? Stuur je motivatie met CV voor dinsdag 20 september naar people@yumeko.nl

Wil je meer informatie? Bel 020 - 754 9122 en vraag naar Nina.
Zij is er op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag.

It all starts with a dream...

Change the world sleeping