

COORDINADOR ATENCION AL CLIENTE

En Future Fibres somos líderes en producción de botavaras y productos de fibra de carbono para aparejos de yates. Como parte del grupo North Technology, estamos a la vanguardia de la tecnología en el sector náutico.

Actualmente estamos en búsqueda de un/a Coordinador/a de Atención al Cliente que se responsabilice de maximizar la satisfacción del cliente proporcionando un servicio y una atención excepcionales.

RESPONSABILIDADES

FUNCIONES

- Contribuir ayudando a maximizar el rendimiento financiero, los beneficios y las ventas de Rigging Sales y Customer Care, las ventas cruzadas entre las unidades de negocio y las otras partes del negocio global de servicios.
- Vender soluciones de rigging de Future Fibres.
- Vender soluciones/actualizaciones de servicio de Future Fibres a través de programas de servicio programados reactivos y proactivos.
- Generar y difundir información sobre oportunidades, clientes, competidores y el mercado.
- Ayudar en la planificación y ejecución de soluciones de servicio de manera que se cree eficiencia y colaboración entre las partes internas y otras partes del negocio.
- Identificar oportunidades de desarrollo empresarial y proponer formas de perseguirlas a la línea jerárquica.
- Colaborar en la mejora continua de la atención al cliente, el servicio y los productos.
- Mantener altos niveles de satisfacción del cliente, prestando especial atención a la gestión de las expectativas del cliente, la comunicación con los clientes, la maximización de la capacidad de respuesta del servicio y la calidad de los resultados.
- Disponibilidad para viajar, a menudo con poca antelación, para asistir a eventos clave del sector, incluida la reunión con clientes en persona con vistas a la creación de relaciones o la gestión de riesgos a través de requisitos de resolución de problemas inmediatos y urgentes.

REQUISITOS

- Experiencia laboral significativa y gran capacidad de atención al cliente.
- Elevado nivel de inglés.
- Comprensión de los procesos de producto, diseño, producción y servicio de OEM
- Habilidades comerciales y clara orientación al cliente.
- Habilidad para trabajar en un entorno multicultural.
- Habilidades comunicativas y don de gentes.
- Asertividad.
- Capacidad para inspirar confianza
- Capacidad para planificar eficazmente su propia carga de trabajo y delegar
- Excelente trabajador/a en equipo
- Experiencia en navegación deseable.

QUE OFRECEMOS

- Desarrollar tu carrera en una empresa puntera en su sector.
- Contrato indefinido.
- Jornada completa.
- Aprendizaje diario con el mejor equipo en su área.
- Posibilidad de viajar ocasionalmente.
- Actividades de team building.

CUSTOMER CARE COORDINATOR

Future Fibres is a leading producer of carbon fibre booms and carbon fibre products for yacht rigging. As part of the North Technology group, we are at the forefront of technology in the marine industry.

We are currently looking for a Customer Service Coordinator who will be responsible for maximising customer satisfaction by providing exceptional service and support.

RESPONSIBILITIES

MAIN DUTIES

- Contribute by assisting in maximising the Rigging Sales and Customer Care financial performance, profit and sales, cross sales among business units and the other parts of the global service business,
- Selling Future Fibres rigging solutions,
- Selling Future Fibres service solutions/upgrades through reactive and proactive scheduled service programmes,
- Intelligence generation and dissemination regarding opportunities, customers, competitors, and the market,
- Assist with planning and execution of service solutions in a manner that creates efficiency and collaboration amongst internal and other parts of the business,
- Identifying business development opportunities and propose ways to pursue them to the reporting line,
- Assist with continuous customer care, service, and product improvement,
- Upholds the high levels of customer satisfaction, with particular care to manage customer expectations, communication with customers, maximise service responsiveness and quality of deliverables,
- Available for travelling, often at short notice, to attend key industry events, including meeting with customers in person with a view towards relationship building or risk management through immediate and urgent problem-solving requirements.

REQUIREMENTS

- Significant work experience and strong customer skills
- High level of English.
- Commercial drive.
- Strong customer commitment.
- Manage and work with a multi-cultural workforce.
- An exceptional "people person".
- Excellent communication skills.
- Understand the OEM product, design, production, and service processes.
- Ability to get up to speed quickly on new issues and to make sound judgements on them.
- Ability to inspire confidence and create trust.
- Ability to plan own workload effectively and to delegate.
- Sociable personality.
- Excellent team player.
- Sailing experience desirable.

WHAT WE OFFER

- To develop your career in a leading company in its sector.
- Permanent contract.
- Full time.
- Daily learning with the best team in your area.
- Possibility of occasional travel.
- Team building activities.