

Lithobeton – Manager Service & After Sales

Manager Service & After Sales

Jouw verantwoordelijkheden

Je geeft leiding aan de verantwoordelijke klantendienst, werfcoördinatoren, interne servicemedewerkers en externe techniekers en onderaannemers. Je werkt nauw samen met de klanten, sales, planning, productie en R&D.

- Je bent eindverantwoordelijk voor de volledige service- en aftersaleswerking en garandeert een professionele opvolging van klachten, interventies en serviceaanvragen.
- Je stuurt werfleiders, techniekers en administratieve medewerkers aan en zorgt voor een efficiënte samenwerking binnen het team.
- Je bewaakt de planning, werkverdeling en prioriteiten, met aandacht voor deadlines, kwaliteit, veiligheid en klanttevredenheid.
- Je bent het aanspreekpunt voor technische service vragen, after sales en klachten.
- Je volgt offertes, bestellingen en service-interventies op en ondersteunt bij de calculatie van complexere plaatsingen.
- Je analyseert klachten- en interventiedata en vertaalt deze naar concrete verbeteracties.
- Je identificeert optimalisaties binnen werkprocessen en administratieve stromen en bent de drijvende kracht achter de verdere professionalisering van de service- en aftersalesorganisatie.

Je ontwikkelt, monitort en rapporteert KPI's rond serviceprestaties, efficiëntie en klanttevredenheid

Je bent een geboren organisator die energie haalt uit het aansturen van mensen, het streven naar een hoge klanttevredenheid en het verbeteren van processen.

- Je beschikt over een masterdiploma industrieel ingenieur of een gelijkwaardig denk- en redeneervermogen.
- Je hebt enkele jaren ervaring in service management, technische aftersales of projectorganisatie.
- Je hebt een klantgerichte en commerciële mindset.
- Je beschikt over uitstekende organisatorische en communicatieve vaardigheden.
- Je hebt een sterk analytisch inzicht en een oplossingsgerichte mindset.
- Je kan terugvallen op ervaring met KPI-opvolging en procesoptimalisatie.

- Je communiceert vlot in het Nederlands en het Frans.
 - Je bent in staat om zowel operationeel als strategisch te denken en te handelen.
 - Je kan je identificeren met de bedrijfswaarden TEAM, RESPECT en RESULT
-
- Een uitdagende managementfunctie met veel autonomie en verantwoordelijkheid.
 - Een warme no-nonsense familiale bedrijfscultuur.
 - Een aantrekkelijk salarispakket aangevuld met extralegale voordelen zoals maaltijdcheques, ecocheques en hospitalisatieverzekering.
 - Een bedrijfswagen met laadkaart.
 - 34 vrije dagen (20 wettelijke verlofdagen, 2 extralegale vakantiedagen en 12 ADV-dagen).

<https://www.lithobeton.be>