

ICTS Group – Customer Service Officer Antwerpen

Over de functie:

ICTS is op zoek naar een gemotiveerde en goed georganiseerde Customer Service Officer om het groeiende Rental team en de servicewerkplaats in Antwerpen te versterken.

In deze functie ben jij het eerste aanspreekpunt tussen de klanten en de werkplaats. Je behandelt serviceaanvragen, plant herstellingen in, stelt offertes op en zorgt voor een duidelijke en tijdige communicatie met klanten. Jouw bijdrage is essentieel om de werking van de werkplaats efficiënt te laten verlopen en een hoge klanttevredenheid te garanderen. Je werkt nauw samen met de Workshop Supervisor, de Parts & Warehouse Coördinator en de Fleet Operations & MOT Coördinator om te zorgen voor een vlotte planning en een uitstekende serviceverlening.

Jouw taken:

- Fungeren als eerste aanspreekpunt voor klanten bij vragen en serviceaanvragen.
- Opstellen van kostenramingen en offertes, opvolgen van goedkeuringen en finale facturatie.
- Registreren van binnenkomende herstellingen en inplannen volgens de capaciteit van de werkplaats.
- Klanten informeren over herstellingen, voortgang en afronding van de werken.
- Nauwe samenwerking met techniekers en de Workshop Supervisor om een correcte uitvoering van werkorders te verzekeren.
- Correct en actueel bijhouden van gegevens in het ERP- en/of servicesysteem (o.a. werkfiches en klantgegevens).
- Ondersteunen bij de dagelijkse coördinatie van het binnen- en buitenkomen van voertuigen.
- Bijdragen aan een hoog niveau van klantenservice en klanttevredenheid.

Jouw profiel:

- Ervaring in service, heavy duty herstellingen of een vergelijkbare technische omgeving.
- Goed inzicht in werking, onderhoudsstructuren en herstellingsprocessen.
- Sterke communicatieve en administratieve vaardigheden.
- Groot verantwoordelijkheidsgevoel, nauwkeurigheid en oog voor detail.
- Ervaring met ERP- of werkplaatsbeheersystemen.
- Talenkennis: vlot Engels en/of Nederlands (andere talen zijn een pluspunt).
- Teamgerichte ingesteldheid en het vermogen om meerdere prioriteiten te beheren in een dynamische omgeving.

Wat bieden we jou aan?

- Een stabiele voltijdse functie met een competitief loon, afgestemd op jouw ervaring en kwalificaties.

- Een gestructureerd onboardingtraject en interne opleidingen.
- Een professionele en ondersteunende internationale werkomgeving.
- Reële kansen op bijscholing en verdere loopbaanontwikkeling.

<http://www.icts-group.eu>