



VACATURE: CHIEF HAPPINESS OFFICER





MOYEE COFFEE

JOHAN HUIZINGALAAN 763A
1066 VH AMSTERDAM

☎ 020 737 2295

📘 facebook.com/moyeecoffee

🌐 linkedin.com/company/moyee

LEVE DE REVOLUTIE!

We zetten de wereld op zijn kop en daar kun jij deel van gaan uitmaken. Voor ons team van Coffee geeks zijn wij per direct op zoek naar een:

CHIEF HAPPINESS OFFICER 32-40 UUR 4/5 DAGEN PER WEEK

Moyee Coffee is 's werelds eerste FairChain koffiemark. Wij zijn een Social Entreprise en wij streven naar een eerlijke waardeverdeling in de koffieketen.

WAT IS JOUW MISSIE?

Jouw missie als Customer Care Manager is om al het klantcontact via telefoon, email en Moyee's website tot een feest te maken voor zowel klanten als prospects (consumenten en zakelijke klanten) en deze volledig te ontzorgen voor wat betreft bestellingen, vragen of klachten.

WAT GA JE DOEN?

Zet de koffie maar vast klaar, want het is een drukke dag. 's Morgens open je met een rondje door Zendesk, waar de vragen van klanten per mail binnenkomen. Jij ziet snel wie je met een paar simpele tikken kunt helpen, en welke vragen je moet overleggen – je bent niet te beroerd om iedereen persoonlijk te woord te staan. Als een echte social butterfly heb je ook alle issues aan de relevante collega's gecommuniceerd. Klanten die een maandje niet hebben besteld, heb je en reminder gestuurd, en je weet van belangrijke klanten hun verjaardag en stuurt ze een surprisesetje per post. Kom je een vraag vaak tegen? Dan weten je sales collega's daar natuurlijk van af, omdat jij hartstikke goed bent in het schrijven van How-to's en FAQs. Bij Moyee is geen enkele dag hetzelfde. Hier wordt serieus echt wat van je gevraagd.

JOUW DOELSTELLINGEN?

1. Optimale afhandeling van klantcontacten die binnenkomen
2. Volledige registratie van alle klantcontacten (bestellingen, klachten etc.);
3. Orderafhandeling
4. Zorgen dat klanten van Moyee echte ambassadeurs zijn
5. Upsell & accountmanagement
6. NPS-score van minimaal 25%
7. Churnmanagement, zorgdragen dat de churn 0 is
8. Ons zakelijke portal in Woocommerce up-to-date houden
9. Je schrijft onze nieuwsbrieven met de laatste nieuwtjes over Moyee

WAT BIEDEN WE JOU?

1. Een flexibele start-up omgeving waar je jezelf kan uitdagen;
2. Werken bij een revolutionair bedrijf, waar jij de FairChain in koffie mede mogelijk maakt;
3. Een job waarin tempo en assertiviteit de rode draad voeren en geen dag hetzelfde is;

4. En jazeker: de hele dag radicaal goede koffie (wij leren je wel hoe die te zetten);
5. Superleuke collega's en een inspirerende werkomgeving;
6. Meegroeien en blijven ontwikkelen met de groei van Moyee;
7. Een vergoeding van €400,-/maand ex btw per dag (5 dagen per week is dus een vergoeding van €2.000,-/ maand).

WAT ZOEKEN WE IN JOU?

1. HBO werk- en denkvermogen en een onuitputbare houding;
2. Rust onder druk, en het goed kunnen bewaren van overzicht;
3. Je hebt ervaring met online sales- en leveringssystemen;
4. Je bent handig met Word, Excel, Woocommerce en Google-applicaties;
5. Met je communicatieve vaardigheden enthousiasmeer jij alle klanten;
6. Je bent pragmatisch en vergeet de lange termijn oplossing niet uit het oog;
7. Je werkt accuraat en bent proactief;
8. Je bent flexibel en hebt administratieve handson skills;
9. Je bent klant- en oplossingsgericht.

EN NU?

Zie jij er wel brood in? Stuur je powerpoint, zelfgebakken taart, spreekbeurt of salespitch naar: freek@moyeecoffee.com

DUS:

TITEL	
CHIEF HAPPINESS OFFICER	
BEDRIJF	LOCATIE
MOYEE COFFEE	AMSTERDAM
TEAM	UREN
OPERATIONS	32-40 UUR IN 4-5 DAGEN

SOME MOYEE FACTS

FairChain is all about sharing more of the value created in producing countries, with other producing countries. In other words, helping the people who grow our coffee to enjoy a bigger chunk of the €4 we spend on our double shot cappuccinos. It probably doesn't come as a surprise that all that profit stays in the West. FairChain aims to change all that.

[mo-jie] is the way we pronounce Moyee, but don't feel obliged. Turn it into something that sounds natural to you!

Mo·yee is the Ethiopian word for mortar. Ethiopians traditionally use this to grind their roasted beans. This makes it a symbol of the FairChain ideology: industrialization of coffee-producing countries. At the same time it is also a symbol for the current imbalance in the coffee chain. As with many household tools people treat the mortar without much respect.



The capital 'M' embodies the core value of the Moyee identity. By this we mean a 50/50 split – 50% for them, 50% for us. We pay our farmers a good price for their very best beans, but a 50/50 is what we're fighting to achieve. The symmetrical 'M' embodies this 50/50 split in the coffee chain.



Klinkt dit fantastisch? We horen graag van je!

SOLLICITEER DIRECT!

