



VACATURE: CUSTOMER HAPPINESS OFFICER





MOYEE COFFEE

JOHAN HUIZINGALAAN 763A
1066 VH AMSTERDAM

☎ 020 737 2295

f facebook.com/moyeecoffee

in linkedin.com/company/moyee

LEVE DE REVOLUTIE!

We zetten de *perfect coffee* 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 IN 4-5 DAGEN)

Moyee Coffee is 's werelds eerste FairChain kofiemark. Wij zijn een Social Entrepise en wij streven naar een eerlijke waardeverdeling in de kofieketen.

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 een 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.

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 jazer: 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 2000,-/ maand).

WAT ZOEKEN WE IN JOU?

1. HBO werk- en denkvermogen en een onuitputbare houding;
2. Rustig 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 verliest de lange termijn oplossing niet uit het oog;
7. Je werkt accuraat en bent proactief;
8. Je bent klant- en oplossingsgericht.

EN NU?

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

DUS:

CUSTOMER HAPPINESS OFFICER

BEDRIJF MOYEE COFFEE		LOCATIE AMSTERDAM	
TEAM OPERATIONS	STARTDATUM PER DIRECT		UREN 32-40 UUR IN 4-5 DAGEN