



VACATURE: CUSTOMER SERVICE MEDEWERKER





MOYEE COFFEE

JOHAN HUIZINGALAAN 763A
1066 VH AMSTERDAM

☎ +31 20 737 2295

f facebook.com/moyeecoffee

in linkedin.com/company/moyee

LEVE DE REVOLUTIE!

We zetten de p[ro]p[er]a[ti]e op zijn en daar kun jij deel van gaan uitmaken. Voor ons team van coffee geeks zijn wij per direct op zoek naar een:

CUSTOMER SERVICE MEDEWERKER (32 - 40 uur)

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

WAT IS JOUW WHY?

Jouw missie als Customer Service Medewerker 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 de inboxen waar de vragen en bestellingen van klanten per mail binnenkomen. Controleer je de zakelijke portal en zie je direct wat er nodig is om onze klanten zo snel mogelijk van hun koffie te voorzien. 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. Contact met alle partijen die de leveringen van onze koffie verzorgen
5. Zorgen dat klanten van Moyee echte ambassadeurs zijn
6. Upsell & accountmanagement
7. Churnmanagement
8. Signaleren van klantwensen en doorvertalen naar Sales/Accountmanagement



MOYEE COFFEE

JOHAN HUIZINGALAAN 763A
1066 VH AMSTERDAM

☎ +31 20 737 2295

📘 facebook.com/moyeecoffee

🌐 linkedin.com/company/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
3. En jazeker: de hele dag radicaal goede koffie (wij leren je wel hoe die te zetten);
4. Superleuke collega's en een inspirerende werkomgeving;
5. Meegroeien en blijven ontwikkelen met de groei van Moyee;
6. Een vergoeding van 2000 euro per maand

WAT ZOEKEN WE IN JOU?

1. MBO 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, Hubspot 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 klant- en oplossingsgericht.

EN NU?

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

DUS:

CUSTOMER SERVICE MEDEWERKER

BEDRIJF MOYEE COFFEE		LOCATIE AMSTERDAM	
TEAM OPERATIONS	STARTDATUM PER DIRECT		UREN 32-40 UUR

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.



THE WHY HOW WHAT OF MOYEE

WE SEE A WORLD OUT OF BALANCE,

DESPERATELY IN NEED OF A NEW SET OF INSTRUCTIONS AND POSITIVE CHANGE

WHO WE ARE

OUR DRIVING FORCE

50% 50%

EQUALITY



PARTNERSHIPS



SHARING



THE COFFEE CHAIN IS BROKEN

HELL YEAH WE'LL FIX IT!

In the last 25 years, ginormous BigCoffee multinationals have hijacked the coffee chain, creating a huge economic imbalance between coffee producing and consuming countries

TOTAL VALUE

FROM 50%

VALUE ADDING

FROM 15%

WHAT THE f*ck

TO 2%

WHERE ARE WE HEADING

OUR RIDICULOUS AMBITIOUS GOAL IS TO BECOME:

THE FIRST FAIRCHAIN COMPANY IN THE WORLD

We did not start Moyee to sell coffee. We started Moyee to change the face of the coffee industry through radically changing the way coffee is grown, produced, distributed and sold.

WHAT WE OFFER

EGO

RADICAL IMPACT

VALUE

1. ECONOMIC

ROASTING AND PACKING IN THE COUNTRY OF ORIGINS GENERATES 300% MORE INCOME.

2. SOCIAL

PAYING THE FARMER A 20% FAIRCHAIN PREMIUM ABOVE MARKET PRICE STIMULATES COMPETITION ON QUALITY, NOT POVERTY

3. ECOLOGICAL

YIELD INCREASE AND FARMERS LIVING WAGE SHOULD KEEP MOTHER NATURE HAPPY #WEHATEROUNDUPI

CREATING SHARED VALUE

RADICALLY GOOD COFFEE

ALTER EGO

PREMIUM QUALITY

COST

YOU PAY FOR THE QUALITY THE IMPACT IS FOR FREE

We offer premium quality (specialty) coffee for prices below alternatives of similar quality. Paradox? Don't think so: through cutting the middle man muddle and the power of crowdspeak instead of famous faces we can pay the farmer more and charge you less:

WELCOME TO THE WORLD OF MOYEE.



THE WHY HOW AND WHAT OF MOYEE

WHAT WE PROMISE

PERSON
Jerry is 30-55 and lives in the Netherlands. He could be part of the GroenLinks movement. A bit rebellious but for sure distinct and outspoken. He has an open mind and believes he can have an influence on positive change. He is food conscious and earns a medium high income.



"We offer you a chance to make a difference to yourself and the world just by enjoying your daily cup of coffee"

You pay for the quality

COST

The impact is for free

VALUE

EVERY SIP COUNTS!

HOW WE ROLL

PLAYFULLY PROVOCATIVE

4TH WAVE

1. We embrace the artisan micro roaster slow roast production methods but love the science part just as much.
2. We love the 3rd wave coffee-geeks but look at ourselves as anti hipster hipsters bringing specialty coffee to the suburbs

BIG COFFEE

1. We challenge the orthodoxy: adapt or die you profit maximizing dinosaurs
2. We don't need famous faces to sell fake products but rely on crowdspeak based on transparency, traceability and true quality

BEYOND CERTIFICATION

1. Shocked by the absence of real impact of existing sustainability certificates we focus on radical impact, real money going to those who need and deserve it.
2. We believe in radical transparency: Why believe us? Call the farmer.

HOW WE WORK

COMMUNITY BASED

PRODUCER - CONSUMER PARTNERSHIP

INSPIRE - JOIN - SHARE

COMPANY VALUES

1. 50/50 ALL THE WAY
2. RADICAL TRANSPARENCY
3. FUTURE FOCUSED
4. PERSONAL

PERSONAL VALUES

1. COLLABORATIVE
2. INNOVATIVE
3. PERSEVERANCE
4. AMBITIOUS