

CUSTOMER SERVICE SPECIALIST

Bij Heel Belgium zijn we pioniers op het gebied van bioregulerende geneeskunde. We streven ernaar therapeutische oplossingen aan te bieden, gebaseerd op **solide wetenschappelijke principes** en met de nadruk op een **patiëntgerichte aanpak**.

JOUW ROL

Wij zoeken een **ervaren Customer Service Specialist** die graag verantwoordelijkheid neemt voor onze **klantenrelaties** en **processen**. Hierbij sta je centraal in de opvolging van onze customer service activiteiten en speel je een sleutelrol in de implementatie van onze **nieuwe SAP S/4HANA-omgeving**.

In deze functie werk je **autonoom**, ben je **oplossingsgericht** en combineer je **sterke communicatieve vaardigheden** met een **analytische** en **hands-on aanpak**. Daarnaast breng je de nodige dosis **positiviteit** mee naar het werk en ben je een collega die samen met het team bijdraagt aan een **open en klantgerichte werkomgeving**.

JOUW VERANTWOORDELIJKHEDEN

Customer Service & Accountmanagement

- Opvolgen van de volledige **customer service cyclus**: bestellingen, leveringen, retours, klachten en facturatie in samenwerking met andere afdelingen binnen Heel Belgium.
- Opvolgen van **contract manufacturing klanten** (CMF) en fungeren als **interne accountmanager**.
- Verzorgen van een **transparante en constructieve communicatie** met je interne én externe klanten.
- Proactief zoeken naar **oplossingen** bij leveringsissues, claims of backorders en zorgen voor correcte opvolging.
- Actief bijdragen aan **audits** en naleving van **interne procedures en marktvereisten**.

Rapportering & Analyse

- Opstellen en beheren van **customer service rapporten** voor management en Sales & Marketing.
- Analyseren van **trends** en resultaten en vertalen naar **concrete verbeteracties**.
- Ondersteunen van Sales & Marketing bij de **opvolging van gerichte commerciële acties en campagnes**.

SAP & Processen

- Optreden als **key user voor SAP (S/4HANA)** en een actieve rol spelen in de transitie naar het nieuwe systeem.
- **Optimaliseren van customer service processen** binnen SAP en collega's ondersteunen bij het gebruik ervan.
- **Initiëren van verbeteringen** die bijdragen aan efficiëntie en servicekwaliteit.

VACATURE



JOUW PROFIEL

- Bachelor- of masterdiploma of gelijkwaardig door ervaring.
- Minimaal 5 jaar ervaring in Customer Service of Accountmanagement. Ervaring in de farmaceutische sector is een plus.
- Grondige kennis van SAP (S/4HANA) is onmisbaar.
- Vloeiende kennis van het Nederlands met een minstens professionele kennis van het Frans en Duits. Kennis Engels is een troef.
- Analytisch sterk en vertrouwd met rapportage.
- Communicatief, klantgericht en oplossingsgericht.
- Zelfstandig, gestructureerd en pragmatisch, met een positieve en collegiale instelling.

WAT WIJ BIEDEN

- Een veelzijdige **functie met impact** binnen een **internationale en mensgerichte organisatie**.
- De kans om als Customer Service Specialist én key user SAP echt het **verschil** te maken.
- Een **warme, collegiale werkomgeving** met **ruimte voor initiatief**.
- Een **competitief salaris** aangevuld met **extralegale voordelen** zoals o.a. maaltijdcheques, een hospitalisatie- en groepsverzekering en 30 vakantiedagen.

Klaar om je aan te sluiten bij Heel Belgium?

Verstuur jouw kandidatuur naar vacature@heel.be met de vermelding "**Customer Service Specialist**".

Verander samen met ons de gezondheidszorg, patiënt voor patiënt!