



Teamleider Customer Service Deventer

Waar ga jij aan de slag?

Voor Westfalen Medical in Deventer zijn wij op zoek naar een ervaren hands-on **Teamleider**. Een functie waarin jij operationeel verantwoordelijk wordt voor een uitstekend functionerende afdeling Customer Service Homecare Zuurstof, maar waar je ook operationeel meewerkt als dat nodig is.

Wie is Westfalen Medical?

In de medische markt is Westfalen Medical een begrip als het gaat om medicinale gassen en de daaraan gerelateerde apparatuur. Zij voorzien in de behoefte van een groeiende groep patiënten thuis (Homecare), maar leveren ook aan verzorgingshuizen, ziekenhuizen en nooddiensten (B2B). Westfalen Medical maakt deel uit van het internationale Westfalen concern, waarvan het moederbedrijf in Duitsland gevestigd is en zich kenmerkt door haar professionele, informele en open karakter.

Meewerkend voorman/-vrouw

Als meewerkend voorman/-vrouw stuur jij operationeel het team Homecare Zuurstof aan, dat doe jij op een coachende, motiverende en inspirerende wijze. Daarnaast werk je operationeel mee als dat nodig is. Samen met je team realiseer je een optimale klant- en medewerkerstevredenheid.

Naast deze afdeling is er een afdeling customer service OSA, die zicht richt op middelen op het gebied van slaapapneu. Jij werkt als Teamleider nauw samen met de Teamleider OSA en communiceert en overlegt met diverse afdelingen binnen de organisatie. Je hebt veel contact met de projectmanager, die vanaf de zijlijn het team Zuurstof en OSA projectmatig ondersteunt. Je rapporteert aan de Manager Sales en Marketing.

Wat krijg jij ervoor terug?

Een veelzijdige baan waar geen dag hetzelfde is, binnen een internationaal familiebedrijf met commerciële en maatschappelijke impact en in een complexe en dynamische markt.

Naast een gedegen inwerkperiode krijg jij de ruimte om je verder professioneel te ontwikkelen. Je krijgt direct een vast contract met een proeftijd van 2 maanden. Jouw salaris is afhankelijk van opleiding en ervaring. Er worden goede secundaire voorwaarden geboden, waaronder 26 vakantiedagen, 13 ADV dagen en een goede pensioenregeling. Daarnaast worden er regelmatig teamuitjes verzorgd met als doel: plezier, ontspanning en teambuilding.

Wat ga jij doen?

Als meewerkend teamleider zijn je werkzaamheden erg divers;

- ✓ Operationeel aansturen van het Customer Service Homecare team (24 medewerkers (16 fte))
- ✓ Ontwikkelen, motiveren en coachen van de medewerkers
- ✓ Operationeel ondersteunen van het team als meewerkend voorman/-vrouw (gemiddeld 1 dag per week)
- ✓ Verantwoordelijk voor het plannen van de personele bezetting en (werk-)overleggen
- ✓ Voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken met de mensen in je team
- ✓ Eindverantwoordelijk voor het beheer van cliëntendossiers, correcte afhandeling van nieuwe aanvragen, relatiebeheer bij klanten/cliënten en aftersales
- ✓ Toezien op naleving van contractafspraken met leveranciers
- ✓ Contacten onderhouden met dienstverleners
- ✓ Doorvoeren van kostenbesparingen
- ✓ Leveren van input om bestaande procedures nog efficiënter in te richten
- ✓ Bewaken van het budget en de afdelingsdoelen

Wat wordt er van jou gevraagd?

- ✓ Hbo werk- en denkniveau
- ✓ Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring in vergelijkbare leidinggevende functie
- ✓ Ervaring met aansturen, motiveren en coachen van een team (sturing op KPI's)
- ✓ Ervaring met procesoptimalisatie, klant- en servicegericht werken
- ✓ Ervaring met ERP-systemen/automatisering programma's (kennis van SAP is een pré)
- ✓ Je hebt affiniteit met de zorg en kennis van de medische markt (kennis van een customer serviceafdeling is een pré)
- ✓ Uitstekende kennis van de Nederlandse taal
- ✓ Basiskennis van de Engelse en Duitse taal

Waar ben jij sterk in?

- ✓ Je bent gericht op samenwerken en een no nonsense, hands-on peoplemanager
- ✓ Vanuit jouw coachende talenten weet jij medewerkers te motiveren en te stimuleren
- ✓ Jij bent sterk klantgericht, resultaatgericht en daadkrachtig ingesteld
- ✓ Jij hebt weet van aanpakken, neemt initiatief en durft beslissingen te nemen
- ✓ Jij bent communicatief vaardig en kan goed luisteren
- ✓ Op hectische momenten weet jij het overzicht te behouden en de rust in het team te bewaken

Extra informatie

- ✓ Aantal uren | 32-40
- ✓ Een talentscan maakt onderdeel uit van de procedure.



Is dit jouw nieuwe uitdaging?
Solliciteer dan [hier](#).

Vragen en/of sollicitaties uitsluitend via Eqib | The Human Factor



[Eqib | The Human Factor](#)

Nanda Geurts

Tel.: 074 349 40 74

E-mail: n.geurts@eqib.nl

www.eqib.nl