

Vacature: Service Manager Binnendienst

Bedrijfsprofiel

Technisch Bureau Andriessen BV (T.B.A. BV) is onderdeel van de Andriessen Holding, waartoe tevens het productie bedrijf Test Equipment Nederland BV (T.E.N. BV) behoort. Als groep zijn wij toonaangevend in het ontwikkelen, produceren, verkopen en servicen van APK meetapparatuur voor de automobiel branche. In een dynamische omgeving werkt u samen met een leuke groep collega's. Ter versterking van ons service afdeling zijn wij op zoek naar een **Service Manager Binnendienst**.

Over de functie

Als Service Manager Binnendienst ben je het centrale aanspreekpunt voor onze klanten, servicemonteurs en interne organisatie op het gebied van service, onderhoud, reparaties en technische ondersteuning.

Je zorgt ervoor dat serviceaanvragen efficiënt worden opgevolgd en dat werkzaamheden goed worden gepland, uitgevoerd en administratief afgerond. Je bewaakt de voortgang van service- en reparatiewerkzaamheden en zorgt ervoor dat klanten tijdig en professioneel worden geïnformeerd.

In deze veelzijdige functie combineer je **technisch inzicht, organisatorisch talent en klantgerichtheid**. Je bent de verbindende schakel tussen klant, servicemonteurs, werkplaats, verkoop en engineering.

Jouw belangrijkste verantwoordelijkheden

Servicecoördinatie

- Aannemen, registreren en beoordelen van service- en reparatieaanvragen.
- Analyseren van technische problemen en bepalen van de juiste vervolgactie.
- Plannen en coördineren van werkzaamheden van servicemonteurs en/of externe servicepartners.
- Bewaken van de voortgang en doorlooptijd van service- en reparatiewerkzaamheden.
- Zorgdragen voor een goede administratieve afhandeling van serviceopdrachten.
- Opstellen en opvolgen van offertes voor reparaties, onderhoud en aanvullende werkzaamheden.

Klantcontact

- Eerste aanspreekpunt voor klanten met technische vragen of serviceverzoeken.
- Klanten informeren over de voortgang, planning en status van werkzaamheden.
- Onderhouden van een professionele en klantgerichte relatie.
- Signaleren van terugkerende problemen en mogelijke verbeteringen in producten of dienstverlening.

Technische ondersteuning

- Op afstand ondersteunen van klanten bij technische problemen.
- Ondersteunen van servicemonteurs bij het oplossen van technische vraagstukken.
- Analyseren van storingen en beoordelen van mogelijke oorzaken.
- Vastleggen van technische problemen en oplossingen, zodat kennis binnen de organisatie wordt opgebouwd en gedeeld.

Interne samenwerking

Je werkt nauw samen met onder andere:

- de buitendienst servicemonteurs;
- de werkplaats en productie;
- de afdeling verkoop;
- engineering en productontwikkeling;
- inkoop en logistiek.

Je zorgt ervoor dat informatie tussen deze afdelingen goed wordt overgedragen en dat servicevraagstukken op een efficiënte manier worden opgelost.

Wat ga je doen?

Een typische werkdag kan bestaan uit:

- Het beoordelen van nieuwe serviceaanvragen.
- Telefonisch helpen van een klant met een technisch probleem.
- Het plannen van een servicemonteur.
- Het bespreken van een complexe storing met engineering.
- Het opstellen van een reparatieofferte.
- Het controleren van de voortgang van openstaande serviceopdrachten.
- Het informeren van klanten over de status van hun reparatie.
- Het evalueren van terugkerende storingen en voorstellen doen voor structurele verbeteringen.

Wie ben jij?

Wij zoeken iemand die:

- technisch inzicht heeft en graag problemen analyseert;
- teambuilder en graag samenwerkt met de servicemonteurs;
- goed kan organiseren en prioriteiten kan stellen;
- klantgericht en communicatief sterk is;
- stressbestendig is en het overzicht behoudt wanneer meerdere zaken tegelijk spelen;
- praktisch en oplossingsgericht is ingesteld;
- zorgvuldig is in administratie en opvolging.

Opleiding en ervaring

- MBO+ of HBO werk- en denkniveau, bij voorkeur in een technische richting.
- Ervaring in een technische service-, werkplaats-, binnendienst- of coördinerende functie is een pré.
- Kennis van elektrotechniek, elektronica, mechanica of technische meet- en regeltechniek is een voordeel.
- Ervaring met ERP- en CRM-systemen is gewenst, zoals Microsoft Dynamics.
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal.

Wat bieden wij?

- Een veelzijdige en zelfstandige functie binnen een technisch en innovatief bedrijf.
- Een belangrijke rol binnen de serviceorganisatie.
- Veel ruimte voor eigen initiatief en persoonlijke ontwikkeling.
- Een informele werkomgeving met korte communicatielijnen.
- Een marktconform salaris, afhankelijk van kennis en ervaring.
- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals pensioen.
- Een functie met mogelijkheden om de serviceorganisatie verder te professionaliseren.

Solliciteren?

Ben je inmiddels enthousiast geworden in deze vacature? Stuur dan een sollicitatiebrief met CV naar Patrick Andriessen via p.andriessen@andriessengroep.nl of naar Technisch Bureau Andriessen BV, Rijksstraatweg 45, 1396 JD Baambrugge.

Voor vragen en meer informatie kun je contact opnemen met Patrick Andriessen, telefoonnummer 0294-284428.