

Functieomschrijving Key Account Representative

De Key Account Representative is the Single Point of Contact voor Key Accounts en rapporteert rechtstreeks aan de Manager Key Accounts.

Taken

- ☐ Dagelijks contact met Key Account klanten: eerste aanspreekpunt;
- ☐ Relatie opbouwen met de key accounts en inhoudelijke kennis hebben van de producten en dienstverlening van de klant;
- ☐ Contacten onderhouden tussen key accounts en planningsafdeling;
- ☐ Verzorgen correspondentie, e-mails en telefonie met key account klanten;
- ☐ Beantwoorden van klantvragen en/ of eventueel doorverwijzen/ overdragen;
- ☐ Bijhouden van alle lopende acties met key account klanten waarvan je SPOC bent;
- ☐ Verstrekken van informatie over diensten;
- ☐ Bekend zijn met en op de hoogte zijn van de commerciële afspraken en eventuele wijzigingen van de key accounts;
- ☐ Nakomen van duidelijke afspraken met key accounts;
- ☐ Optimale orderverwerking: ontvangst, monitoring en afhandeling van orders. Bij mogelijke afwijkingen in samenspraak met Planning pro actief met een oplossing komen;
- ☐ Verzorgen van alle administratieve processen rondom zendingen, rapportages en klant; Volledig, correct, tijdig verwerken en monitoren van administratieve data in het TMS ten behoeven van het behalen van de (interne) KPI's en hier mogelijk op anticiperen;
- ☐ Afmelden van zendingen in interne en externe systemen;
- ☐ Afhandelen van gemelde klachten;
- ☐ Bijhouden en maken diverse rapportages;
- ☐ Aandragen van verbetervoorstellen betreffende de processen en klantgerichtheid/ klanttevredenheid;
- ☐ Samenwerking met sales afdeling;
- ☐ Rapporteren van bijzonderheden aan de Manager Key Accounts;
- ☐ Meedenken en inbreng geven tijdens het periodiek te houden overleg;
- ☐ Zich klantgericht opstellen (zowel intern als extern);
- ☐ Zorgdragen voor optimale vervangbaarheid ten aanzien van de eigen verantwoordelijkheden ten tijde van vakantie en vrije dagen.

Verantwoordelijkheden

De Key Account Representative is het eerste aanspreekpunt van een Key Account Klant en verantwoordelijk voor een correcte en pro actieve communicatie met de key account klant, die mede leidt tot een hoge klanttevredenheid. Daarnaast is hij/zij verantwoordelijk voor het correct aannemen en registreren van opdrachten alsmede het samenstellen van rapportages overeenkomstig de eisen en wensen van de klant en rekening houdend met de wettelijke voorschriften. Tevens is hij/zij verantwoordelijk voor een tijdige administratieve afhandeling van de zendingen in het TMS. Ook is hij/zij verantwoordelijk het onderhouden van de relatie met Key Accounts. De Key Account Representative is verantwoordelijk voor het monitoren van de afgesproken KPI's en indien nodig afwijkingen signaleren, escaleren en mee te denken met verbetervoorstellen. Verder heeft hij/zij een belangrijke informatiefunctie naar de betrokken

partijen en de klant toe. Wat deze laatste betreft wordt er verwacht dat hij/zij zich klantgericht opstelt en zich er bewust van is het visitekaartje van KLG Europe Venlo B.V. te zijn.

Bevoegdheden

Een Key Account Representative is bevoegd opdrachten aan te nemen en te registreren binnen het normale werkgebied van KLG Europe Venlo B.V.

Competenties (kennis, vaardigheden, attitude)

- ☐ Samenwerken
- ☐ Oplossingsgericht
- ☐ Ondernemerschap
- ☐ Accuraat/ nauwkeurig
- ☐ Inlevingsvermogen
- ☐ Flexibiliteit
- ☐ Verantwoordelijkheid
- ☐ Commercieel inzicht
- ☐ Klant- en service gericht
- ☐ Proactief
- ☐ Communicatief sterk
- ☐ Assertief
- ☐ Vaardig in het werken in verschillende IT systemen
- ☐ Stresbestendig