

Innesäljare

Innesäljaren bearbetar och säljer verksamhetens produkter reaktivt via mejl och telefon. Genom att bygga och underhålla kundrelationer samt identifiera försäljningsmöjligheter, bidrar rollen till att uppnå affärsmål och stärka företagets marknadsposition och premiumkänsla.

Ställning i organisationen

Arbetsgivare Fjäråskupan AB	Avdelning Kundtjänst	Process Kundkontakt, Föradministration, Eftermarknad	Närmsta chef VD
--------------------------------	-------------------------	--	--------------------

Ansvar och befogenheter

- Ansvar att säkerställa att resursåtgången för varje specialorder är korrekt och medräknad i pris.
- Rapportera problem och risker till närmsta chef.
- Ansvar att ta emot kunder på bästa sätt och säkra bemötande på premiumnivå.
- Ansvar för att mejlinkorgen 'Order' är genomarbetad i slutet av dagen.

Målsättning

- Bidra till att uppnå verksamhetens fastställda kvalitets-, affärs- och miljömål.
- Följa de rutiner och policyer som omfattar kundtjänst och ärendehantering.
- Verka för en kostnadseffektiv verksamhet med hjälp av genomtänkt resurshantering.
- Verka för en god och försäljningsdrivande relation med kunder.
- Verka för ständig förbättring inom sina processer genom att rapportera avvikelser och förbättringsförslag.
- Kontinuerligt identifiera och analysera kundbehov och rapportera till närmsta chef.
- Kontinuerligt arbeta för ökad expertis om verksamhetens produkter och dess bransch.
- Med hjälp av sin expertis verka för att sälja bästa möjliga och mest lönsamma lösning till kund.

Arbetsuppgifter

- Vara inkopplad på telefonväxelns kundtjänstkanal och besvara kundsamtal.
- Hantera mejlärenden som kommer in via kanalerna 'info' och 'order', samt telefonärenden.
- Skapa order och offert enligt rutin.
- Planera beläggning för produktionsprocessen i samverkan med produktionsavdelningen.
- Vid resursbrister på kanalen 'service' kunna anta rollen som Servicesupport temporärt.
- Utveckla kundkontakts- och eftermarknadsprocessen genom upprättande och publicering av dokumentation och/eller skapande av ärendehanteringsflöden.
- Administrera kundregister i samverkan med regionsansvarig.

Övrigt

- Ha en helhetssyn för företagets bästa.
- Verka för en god dialog med samtliga funktioner.