



## Customer Care

### Chi Siamo:

Fin dal suo ingresso nel settore della movimentazione dei materiali negli anni '60, Crown Equipment Corporation si è guadagnata una reputazione per l'eccezionale design, progettazione e produzione della sua premiata linea di carrelli elevatori elettrici. Dal nostro transpallet più piccolo al carrello elevatore VNA a sollevamento più elevato, il nostro obiettivo è quello di fornire sempre all'utente il carrello elevatore più sicuro, efficiente ed ergonomico possibile. Crown supporta i clienti con un'ampia selezione di carrelli elevatori elettrici che vanno dai transpallet ai carrelli VNA per corsie molto strette.

La nostra missione è:

***"Crown progetta, produce, distribuisce prodotti per la movimentazione dei materiali che forniscono ai clienti un valore aggiunto".***

Qualità e prestazioni sono alla base del successo di Crown. Fin dalla nostra nascita, la nostra cultura aziendale ha sempre avuto al centro le persone ed il lavoro di squadra per garantire che la qualità sia parte di ogni carrello elevatore che produciamo.

Crown offre carriere diverse e stimolanti in un'ampia gamma di ruoli professionali

### Descrizione della posizione:

Fornire Eccellenza nel Customer Care, raggiungendo obiettivi mensili fissati in relazione a KPI e Budget del dipartimento Service.

Il ruolo di Customer Care è quello di interpretare le necessità dei clienti sia interni che esterni e di elaborare e mantenere registri di manutenzione accurati e aggiornati sul sistema ERP interno (BaaN). Allo stesso tempo, fornisce supporto amministrativo al team dei nostri tecnici di carrelli elevatori.

Questo ruolo è fondamentale per il successo del dipartimento Service e richiede la capacità di gestire le attività e dare priorità ai carichi di lavoro in base alle urgenze e necessità della giornata.

Viene richiesto di mantenere in costante aggiornamento il WIP (work in progress), ricevere le richieste di riparazione e manutenzione ed inserirle nel sistema interno, monitorare regolarmente il dashboard dell'assistenza per garantire che il WIP venga elaborato entro gli obiettivi.

Il candidato/a dovrebbe essere dotato di un'eccellente predisposizione al Customer Care che li coinvolga nel fare il possibile per soddisfare le esigenze del cliente.

Il team di Customer Care è tenuto a raggiungere obiettivi specifici fissati in relazione a KPI ed al budget del dipartimento Service.

- **Assistenza Clienti – 50%**
  - Costruire relazioni e mantenere contatti regolari con i clienti, mantenendoli completamente aggiornati in relazione a tutti gli ordini di lavoro aperti per il loro sito.
  
- **Ricezione chiamate e gestione – 10%**
  - Ricevere le richieste di riparazione e manutenzione dal cliente ed inserirle nel sistema aziendale.
  - Gestione degli ordini di lavoro aperti, garantendo il rispetto di tutti gli SLA dei clienti.
  - Segnalare eventuali problemi di non conformità alla direzione.
  - Elabora le informazioni sulla riparazione delle apparecchiature di proprietà di Crown nel software interno.
  - Monitoraggio regolare del dashboard del Service per garantire che il WIP venga elaborato entro gli obiettivi.

**Unisciti a un team vincente che valorizza l'integrità, l'innovazione, la passione e la diversità.  
Cresci con Crown**

- **Validazione timbrature – 3%** Revisione dei rapporti di timbratura giornalieri generati automaticamente relativi ai cartellini dei tecnici e apportare le modifiche necessarie.
- **Fatturazione – 3%** Verificare che tutta la manodopera e tutti i ricambi siano presenti negli ordini di lavoro e genera fatture accurate.
- **Contratti PM – 2%** Inserire i contratti PM nel software interno per la pianificazione e l'aggiornamento se necessario.
- **Offerte – 20%** Revisione quotidiana di tutte le offerte in sospeso sul software interno e comunicazione regolare con i clienti per portarle ad una soddisfacente conclusione-
- **IQL – 2%** Esaminare e risolvere qualsiasi richiesta di chiarimento per la fatturazione in linea con il tempo medio aziendale di 5 giorni.
- **Emails – 10%** Gestione regolare delle e-mail in arrivo all'indirizzo e-mail generico dell'Assistenza clienti / Customer Care.

#### **Caratteristiche personali:**

- È richiesta una elevata attitudine al supporto clienti e un solido background amministrativo.
- Eccellenti capacità di comunicazione sia scritta che verbale e un ottimo approccio telefonico sono essenziali.
- Attenzione ai dettagli con buone capacità organizzative e capacità di dare priorità al carico di lavoro
- Gradita esperienza maturata in un ruolo analogo
- Questa posizione richiede buone competenze informatiche con capacità di apprendere nuove procedure.
- Competenze informatiche con una buona conoscenza di Word ed Excel
- Capacità di lavorare in autonomia, con obiettivi prefissati, mantenendo anche una buona etica del lavoro di squadra.
- Conoscenza della lingua Inglese

#### **Requisiti essenziali:**

In Crown sappiamo che i nostri dipendenti sono la forza trainante del nostro successo nel settore della movimentazione dei materiali.

Coltiviamo una cultura di persone appassionate e di innovazione ispirata. Infatti, nel corso della storia di Crown, più di 1.000 dipendenti hanno raggiunto il traguardo dei 25 anni e noi siamo orgogliosi di aver percorso insieme la loro carriera.

Dalla formazione allo sviluppo investiamo nei nostri dipendenti, sapendo che le persone sono sempre al centro di ciò che ci fa crescere.

Invia il tuo CV [HR.Italy@crown.com](mailto:HR.Italy@crown.com) oppure candidati online sul nostro sito [www.crown.com](http://www.crown.com)

**Unisciti a un team vincente che valorizza l'integrità, l'innovazione, la passione e la diversità.  
Cresci con Crown**