

Ben jij de energieke Service Operations Manager die wij zoeken?

Mitsubishi Electric werkt aan jouw toekomst. Al meer dan 85 jaar zijn we wereldtop in duurzame klimaattechniek. En daar zijn we bijzonder fier op. Vandaag blijven we het verschil maken met innovatieve en energiezuinige warmtepompen, airconditioners en ventilatiesystemen. Onze passie en expertise delen we graag met studie bureaus, architecten, energieleveranciers, overheidsinstanties, bouwondernemingen, retail klanten, industrie, ICT-partners en particulieren.

En met jou!

Draag ook jij het klimaat een warm hart toe? Barst je van de energie en zoek je een boeiende uitdaging? Bouw dan samen met ons een mooie toekomst uit.

Locatie: Hoofdkantoor te Loppem en Service Center Ternat

Als **Service operations Manager** maak je deel uit van het hoger middenkader en ben je verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van de serviceafdeling.

Je stuurt de teamleiders en of de senior medewerkers aan van de inside- en fieldafdelingen aan van zowel de directe expansie als van applied systems. Je zorgt voor een efficiënte planning en coördinatie van de werkzaamheden.

Verantwoordelijkheden:

- Leidinggeven aan de teamleiders en senior medewerkers van de inside- en fieldafdelingen.
- Bewaken, ondersteunen en opvolgen van de dagelijkse operationele processen binnen de serviceafdeling.
- Ondersteunen en opvolgen van de helpdesk en verkoopactiviteiten.
- Opstellen van diverse rapporten, zoals omzetrappporten, planningen en CRM-analyses.
- Implementeren en ondersteunen van nieuwe systemen, structuren en organisatieprocessen.
- Optimaliseren van serviceprocessen om de efficiëntie en klanttevredenheid te verhogen.
- Beheren van het budget van de serviceafdeling en zorgen voor kostenbeheersing.
- Organiseren van trainingen en ontwikkelingsprogramma's voor het servicepersoneel.
- Onderhouden van sterke relaties met klanten en zorgen voor een hoge klanttevredenheid.
- Actief oplossen van complexe problemen en klachten van klanten eventueel ondersteund door onze juridische dienst.
- Ontwikkelen van strategische plannen voor de lange termijn groei en verbetering van de serviceafdeling in zijn geheel.
- Samenwerken met andere afdelingen zowel intern als extern (hiermee bedoel ik Duitsland) om de algehele bedrijfsdoelstellingen te ondersteunen.

Vereiste Kwalificaties:

- Bachelor- of masterdiploma in een relevant vakgebied zoals Bedrijfskunde, Technische Bedrijfskunde, of een vergelijkbare opleiding.
- Minimaal 5 jaar ervaring in een leidinggevende rol binnen een servicegerichte omgeving.
- Grondige kennis of bereid om een opleiding te volgen van directe expansie, chillers en elektromechanica.
- Grondige kennis of bereid om een opleiding te volgen qua controllers
- Uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden in het Nederlands, Frans en Engels.
- Sterke analytische en probleemoplossende vaardigheden.
- Ervaring met CRM- en ERP-systemen.
- Vaardigheid in data-analyse en het opstellen van rapporten.

Competenties:

- Uitstekende organisatorische vaardigheden en het vermogen om complexe taken efficiënt te plannen en structureren.
- Flexibiliteit en aanpassingsvermogen aan nieuwe systemen en structuren.
- Klantgerichte houding en het vermogen om sterke klantrelaties te onderhouden.
- IT-minded en administratief sterk.

People Management:

- Ervaren in het voeren van moeilijke gesprekken met de medewerkers.
- Vermogen om sterke relaties met teamleden en klanten te onderhouden.
- Niet vanuit een pleasende maar coachende rol vervullen.
- Constructieve feedback geven en ontvangen om continue verbetering te stimuleren.
- Consequent werken aan het opvolgen en aangeven van grenzen naar de medewerkers toe.
- Elkaar met respect behandelen en openstaan voor verschillende meningen.
- Actief samenwerken aanmoedigen en elkaar ondersteunen om de gemeenschappelijke doelen te bereiken
- Bekend met de verschillende conflicthanteringssystemen

Leiderschapsvaardigheden:

- Aantoonbare ervaring in het aansturen en motiveren van teams.
- Het leveren van hoogwaardige service en ondersteuning aan onze klanten door middel van sterke leiderschap en teamcohesie.

Aanbod:

- Een uitdagende en afwisselende functie binnen een dynamische werkomgeving.
- Mogelijkheden voor professionele groei en ontwikkeling.
- Een competitief salaris en secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Regelmatige korte verplaatsingen naar het buitenland, zoals naar Ratingen in Duitsland of naar de fabriek in Italië (ongeveer 2 à 3 bezoeken per maand).

Sollicitatieprocedure:

- Eerste gesprek: Een verkennend gesprek om kennis te maken.
- Diepte-interview: Een diepgaand interview om de geschiktheid verder te beoordelen.
- Assessment: Een assessment om de competenties en geschiktheid voor de rol te evalueren.

Interesse? Stuur je CV en motivatiebrief naar hr@meb.mee.com en wie weet verwelkomen wij jou binnenkort in ons team!