

## Customer Support Specialist: Remote or Work from home (Dutch)

Wij zijn op zoek naar een Customer Service Specialist collega die volledig remote of vanuit huis wil werken.

Ben jij op zoek naar een flexibele, zelfstandige, remote (freelance) job bij een start-up? Altijd al willen reizen en werken als een digital nomad? Of wil je graag volledig werken vanuit huis? Dan komen we graag met je in contact!

### Over ons

Waarom stappen mensen dagelijks zelf in de auto om hun (Marktplaats of veiling) aankoop van ver op te halen? Dat terwijl er duizenden lege auto's en busjes op de weg zijn. Wat een bizarre verspilling van tijd, geld en CO2!

Wij willen deze verspilling tegengaan. Niks geen "CO2-reductie" of "CO<sub>2</sub>-neutraal". Afgelopen 100 jaar hebben we de aarde dusdanig uitgeput dat CO<sub>2</sub>-neutraal worden als bedrijf niet voldoende meer is. We hebben wat in te halen. Daarom gaan wij bij PickThisUp voor klimaatpositieve bezorging. Elk transport of bezorging moet de wereld een klein beetje beter maken. Daar komen we bij PickThisUp ons bed voor uit.

Hoe we dat doen? Sinds 2015 heeft PickThisUp bijna 100.000 consumenten geholpen met het ophalen en bezorgen van grote, lompe, kwetsbare spullen. Van bed, bank, fiets tot wasmachine of scooter. Van bijvoorbeeld Marktplaats of veilingwebsites zoals Troostwijk Auctions. We doen dat via particulieren, koerier- en transportbedrijven die toch al rijden. Zo ontvangt iemand die onderweg is wat extra inkomsten, de consument een goedkope bezorging en de natuur wat minder CO2.

### Wat je gaat doen

Als Customer Support Specialist ben je - heel cliché, maar het is echt waar - de spin in het web! Alle input van klanten en koeriers komt via e-mail, WhatsApp en Website Chat bij jou terecht en moet van daaruit goed gecommuniceerd worden naar het team. Dit team bestaat uit drie personen: Jurjen (Designer), Aram (Hacker) & Arjen (Productowner). Jij en jij alleen, bent verantwoordelijk voor dagelijkse customer service. Waarbij je naast beantwoorden van vragen van klanten, ook community support verleent aan de koeriers. En op basis van alle vragen en feedback van klanten en koeriers probeer je patronen te ontdekken over wat beter kan. Jouw input is essentieel voor de Design en IT-planning! Daarnaast ben je verantwoordelijk voor community building binnen de koeriers, want zij zijn de drijvende kracht achter PickThisUp. Met als belangrijkste metric de Net Promotor Score score (NPS).

## Wat wij zoeken

- Relevante werkervaring in support / klantenservice
- Vloeiende beheersing van Nederlands taal en spelling
- Min 3 en max 5 dagen per week beschikbaar op werkdagen voor +/- 4 uren tussen 10:00 en 18:00 (uren zijn flexibel in te delen)
- Studie- óf werkervaring in customer support, logistiek, office management is een pré
- Profiel (soft skills):
  - o Doortastend (Je bent een echte DOENER!), zelfstandig en hoge mate van structuur in je werk. Je hebt geen moeite om 100-ballen-in-de-lucht te houden.
  - o Je hebt een passie voor het oplossen van problemen en geen moeite om het hoofd koel te houden als emoties oplopen en je als mediator tussen klant en koerier moet optreden.

## Wat we bieden:

- Helpen om duurzame impact te maken en verandering in gang te zetten.
- De mogelijkheid om volledig remote te werken. Waar ook ter wereld of gewoon vanuit huis, zolang je maar beschikbaar bent tijdens Nederlandse werktijden.
- Een start-up werkomgeving met jonge mensen
- De (geheel vrijwillige) mogelijkheid om aan te sluiten bij workshops van het prestigieuze Startupbootcamp accelerator programma voor persoonlijke ontwikkeling.
- De kans om samen met een ervaren team dit concept naar een volgende groeifase te brengen.

## Aanmelden

Interesse? Meld je dan aan voor **maandag 8 april 2024** via onze LinkedIn vacature <https://www.linkedin.com/jobs/view/3852770254/>