

Vacature: Sales & Service Support

Als **Sales & Service Support Backoffice Medewerker** ben je een belangrijk aanspreekpunt voor onze dealers. Je ondersteunt hen bij technische vragen, garantieaanvragen, onderdelen, administratieve opvolging en commerciële vragen over Ellio-fietsen.

Je zorgt ervoor dat dealers snel, duidelijk en correct geholpen worden. Je brengt structuur in elke vraag, verzamelt de juiste informatie en zorgt dat dossiers correct worden opgevolgd in onze systemen. Daarbij werk je nauw samen met collega's van service, sales en logistiek.

Taken

Je ondersteunt dealers bij onder andere:

- technische problemen aan fietsen
- garantie aanvragen op onderdelen
- vragen over onderdelen, beschikbaarheid en levertijden
- bestellingen, offertes en productinformatie
- problemen of defecten bij nieuwe fietsen
- opvolging van cases tot er een duidelijke oplossing is

Je luistert naar de vraag van de dealer, vraagt de nodige informatie op zoals foto's, foutcodes, serienummers of context, en maakt een duidelijk dossier aan.

Waar mogelijk help je met een eerste diagnose of praktische oplossing. Wanneer nodig verwijst je door naar de juiste collega binnen service, sales, logistiek of kwaliteit.

Na elk dealercontact zorg je voor een korte en gestructureerde opvolging in het systeem.

Profiel

We zoeken iemand die:

- klantgericht werkt
- gestructureerd en administratief nauwkeurig werkt
- technische affiniteit heeft met fietsen, e-bikes of speed pedelecs
- technische problemen logisch kan bevragen en inschatten
- duidelijk, vriendelijk en professioneel communiceert
- overzicht houdt wanneer meerdere cases tegelijk lopen
- oplossingsgericht denkt en graag samenwerkt

Ervaring en kennis

Een specifieke opleiding is niet vereist. Technische kennis of ervaring in fietsen, e-bikes, automotive, service, klantenservice of backoffice is een plus.

Je spreekt en schrijft vlot Nederlands. Een goede kennis van Engels is belangrijk. Kennis van Frans is mooi meegenomen.

Praktisch

Je bemant mee de mailbox en telefoonlijn volgens een vast schema. Je werkt vlot met computerprogramma's zoals mail, Office en spreadsheets. Je aarzelt niet om de telefoon op te nemen en proactief een dealer of collega te contacteren wanneer dat nodig is.

Waar kom je terecht?

Je komt terecht bij Ellio, een Belgisch bedrijf dat innovatieve speedpedelecs ontwikkelt en bouwt. We zijn een groeiend team met korte communicatielijnen, veel technische kennis en een sterke focus op klant- en dealerervaring.

In deze functie werk je nauw samen met collega's van service, sales en logistiek. Je zit dus op een centrale plek in de organisatie: dicht bij de dealers, dicht bij het product en dicht bij de mensen die elke dag mee zorgen voor een goede opvolging.

Je krijgt een rol waarin je echt impact hebt. Door dealers goed te ondersteunen, help je hen om klanten beter te adviseren, sneller geholpen te zijn en met vertrouwen met Ellio te werken.

Wat mag je verwachten?

- Een afwisselende functie, veel contact met dealers en collega's.
- Een rol waarin techniek, administratie en commerciële ondersteuning samenkomen.
- De kans om mee te bouwen aan een groeiend Belgisch fietsmerk.
- Een omgeving waar initiatief, gezond verstand en duidelijke communicatie gewaardeerd worden.
- Ondersteuning van ervaren collega's binnen service, sales en logistiek.
- Een job waarin je werk zichtbaar bijdraagt aan tevreden dealers en klanten.