

Vacature

Voor de Back Office zijn we op zoek naar een fulltime

Medewerker Operations – specialisatie creditmanagement

PZEM richt zich op productie, handel én levering van energieproducten en -diensten op de zakelijke markt. Door mondiale prijsbewegingen van grondstoffen en de transitie naar een duurzame, CO2-neutrale energievoorziening, zijn energiemarkten zeer dynamisch en volatiel. Daarom optimaliseren we onze portefeuille aan zeer flexibele productie-, transport- en opslagcapaciteit continu en handelen we 24 uur per dag, 7 dagen per week. In deze dynamische energiemarkt is PZEM de stabiele factor. **Dat is altijd zo geweest!**

De zakelijke marktomgeving is steeds aan het veranderen. De rol van duurzame opwek is nadrukkelijk aanwezig wat de noodzaak voor flexibiliteit alleen maar benadrukt, ook in combinatie met de doelstelling van verlaging van CO2. Daarnaast is het doel om jaarlijks een positieve bijdragen te leveren aan het resultaat van PZEM door bruto marge toe te voegen en kosten te voorkomen.

Afdeling

Kort samengevat komen de Back Office-activiteiten neer op het beheren van de contracten, het factureren van de geleverde producten en diensten, het incasseren en afdragen van de gefactureerde bedragen en het afhandelen van alle klantvragen en klachten op het gebied van de Back Office-activiteiten.

De Back Office-activiteiten zijn geclusterd in twee teams: team Servicedesk en team Operations.

Het team Operations is verantwoordelijk voor het gehele proces van factureren en incasseren. In de processen spelen het uitvoeren van diverse kwaliteitscontroles een belangrijke rol om rework te voorkomen. De (complexe) uitval in de processen wordt verwerkt. Om deze uitval te kunnen oplossen dient in veel gevallen eerst een grondige analyse te worden uitgevoerd. Overleg met klantverantwoordelijken of experts van het CRM-systeem is daarbij vanzelfsprekend. Na factureren vindt op een efficiënte wijze en met effectieve acties het integrale debiteurenbeheer plaats. Indien nodig worden tijdig adequate maatregelen genomen om de risico's voor PZEM zoveel als mogelijk te beperken. Tact en ervaring zijn een vereiste om in de telefoongesprekken met de niet betalende klanten door te dringen tot de kern waarom klanten nog niet betaald hebben (is er bijvoorbeeld sprake van het betwisten van de juistheid van de factuur?). Naast factureren en incasseren is het team Operations ook verantwoordelijk voor de naleving van de contractafspraken.

Bij de uitvoering van de Back Office-activiteiten wordt gestreefd naar een hoog kwaliteitsniveau tegen zo laag mogelijke operationele kosten. Deze doelstelling proberen de twee teams te verwezenlijken door voortdurend de efficiency in de operationele processen te verhogen. Van de medewerkers wordt verwacht dat zij slim en efficiënt werken, hun verantwoordelijkheid nemen, zelfstandig taken kunnen uitvoeren, het belang van de totale keten onderkennen, ondernemend gedrag en eigenaarschap laten zien en beschikken over voldoende analytisch en zelf oplossend vermogen. Vanuit oogpunt van borging continuïteit is het van belang dat medewerkers zoveel mogelijk allround zijn.

Taken en verantwoordelijkheden:

- Zelfstandig afhandelen van klantvragen en klachten over opgestelde facturen, gedane betalingen, etc.
- Maken van betaalafspraken
- Overdragen van vorderingen aan het incassobureau

- Via email en telefoon klanten te woord te staan en te zoeken naar oplossingen.
- Meedenken over verbeteringen van de huidige processen.
- Het boeken van de bankbetalingen
- Monitoren en controleren proces versturen aanmaningen naar klanten die niet tijdig betalen;
- Verwerken van uitval van ontvangen betalingen, controlewerkzaamheden bij automatische incassoruns en uitbetalingen;
- Naast bovenstaande kerntaken kan je ook worden ingezet op andere taken binnen de Back Office.

Opleidingsniveau / werk- en denkniveau

- Mbo / web 4

Kennis, ervaring en vaardigheden vakgebied:

- Goede beheersing van Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift;
- Uitstekende communicatieve vaardigheden en in staat om te communiceren met alle hiërarchische lagen;
- Minimaal 2 jaar relevante werkervaring;
- Je bent resultaatgericht en staat sterk in je schoenen;
- Verder ben jij oplossingsgericht, proactief, flexibel en werk je nauwkeurig en gestructureerd;
- Gedegen kennis van de energiemarkt en de processen met betrekking tot energielevering is een pré;
- Heeft het vermogen om zelfstandig problemen op te lossen;
- Gedegen kennis van Microsoft Excel en Word;

Competenties:

- Verantwoordelijkheid nemen
- Proactief communiceren
- Teamgeest opbouwen
- Relaties opbouwen op verschillende niveaus
- Oplossingen genereren
- Zich op behoeften en tevredenheid klant richten
- Kwaliteit bewaken en handhaven
- Overeenstemming bereiken

De standplaats is Middelburg.

Wat hebben we te bieden?

We bieden je uitstekende arbeidsvoorwaarden waaronder een collectieve ziektekostenverzekering, reiskostenvergoeding, aantrekkelijke kortingen op personeelsvoorzieningen, een Benefit Budget, waarmee je zelf de inzet voor je arbeidsvoorwaarden kunt bepalen en een marktconform salaris.

Salaris

We belonen je hiervoor met een bruto maandsalaris van minimaal € 2.836,- en maximaal € 3.781,- bruto per maand. Inschaling is afhankelijk van relevante ervaring en geschiktheid.

Meer informatie?

Wil je meer informatie over de functie dan kun je contact opnemen met JanCees van der Stigchel, Coördinator Operations: 06-10135522 of met Vincent Meerman, Manager Sales: 06-30404863.

Belangstelling?

Heb je interesse in deze vacature, stuur dan je sollicitatie, samen met je CV per e-mail naar vacatures@pzem.nl.

Voor deze vacature vindt gelijktijdig in- en externe werving plaats.