

Functieprofiel



Functietitel: **Forwarder**

Plaats in de organisatie

Rapporteert direct aan Area manager van de afdeling, werkt samen met collega's Expeditie en stuurt back office bediende aan voor administratie.

Doel van de functie

- Organiseren van transporten van en naar Europese landen in opdracht van de klant en hierbij efficiënt gebruik maken van beschikbare middelen (Intern/extern transport). Inplannen van vrachtwagens uit de eigen vloot volgens gebruik van de meest efficiënte routes of transportorders doorgeven aan externe partners.

Verantwoordelijkheden

1. Behandelen van expeditiedossiers zodat opdrachten efficiënt en volgens de wensen van de klant worden afgehandeld.
 - Ontvangen en accepteren van de orders (via mail en web)
 - Beoordelen van de haalbaarheid, kosten, rendabiliteit van opdrachten van nieuwe (niet vaste) klanten, onderzoeken van mogelijkheid van retourvracht,
 - Bepalen van geschikte transportmiddel (eigen vloot of partners) en tarieven in overleg met Area Manager, boeken bij onderaannemers
 - Doorgeven van instructies en alle noodzakelijke informatie aan transporteur/charter/agent.
 - Opvolgen (wekelijks) van bestaande klanten via intern opvolgsysteem
 - Signaleren van problemen/opportunities aan sales i.f.v. verdere gerichte uitbouw van trafiek, (evenwicht import – export)
 - Laten opmaken door derden van oorsprongverklaringen, transitdocumenten (invoer) of douanedocumenten (uitvoer Zwitserland)
 - Plannen en organiseren van de transporten met vaste onderaannemers of charters:
 - Samenvoegen van klantenorders i.f.v. efficiënte belading vrachtwagen (gewicht, stapelmogelijkheden,...)
 - Bestemming en uitleveringsprogramma, retourvracht en hierbij streven naar de beste combinaties
 - Doorgeven/ingeven van de voorophaling van kleinere zendingen voor verzameling in het eigen magazijn.
 - Opvolgen van de zending tot op de eindbestemming
 - Opvolgen van problemen en oplossingen zoeken
 - Bij problemen de klant informeren over de bijzonderheden
2. Administratief afhandelen van elk dossier i.f.v. een correcte opvolging en afsluiting van elk klantenorder.

- Samenstellen van dossiers o.b.v. verkregen orders (vrachtwagen)
 - Bevestigen laad en losdata aan klant
 - Ingeven van alle data in het systeem ter ondersteuning van de facturatie
 - Manueel uitrekenen van kosten/budgetten
 - Controleren en goedkeuren van facturen onderaannemers/agenten.(BO)
 - Registreren van orders in het systeem (LES)(BO)
3. Onderhouden van goede contacten met klanten/agenten i.f.v. het bevorderen van het bedrijfsimago en het uitbouwen van lange termijn samenwerking.
- Spontane transportoffertes afwerken voor geregistreerde klanten
 - Klantgericht telefoneren

Functievereisten

Kennis

- Expertkennis
 - Transportwetgeving
 - Kennis van de sector: transporteurs, agenten,...
 - Kennis tarieven specifieke landen/regio's
 - Kennis van transportmiddelen
 - ADR – bepalingen
 - CMR

Vaardigheden:

- **Informatica:** LES systeem, MAP point, Word, Excel, Teleroute, Timocom
- **Talen:** Nederlands, Frans, Engels, Duits, ... (in functie van de noden van de afdeling)
- **Communicatieve vaardigheden:**
 - Aera manager/ directie: rapporteren, info delen, overleggen
 - Collega's: samenwerken, overleggen, info delen
 - Klanten: gericht telefoneren, informeren, overleggen
 - Onderaannemers: onderhandelen, instructies geven (uitvoeringswijze)
- **Administratieve vaardigheden:**
 - Dossiers aanmaken
 - Gegevens correct ingeven ter ondersteuning van de facturatie
- **Persoonlijkheidskenmerken:**
 - Gestructureerd kunnen werken
 - Creatief kunnen denken (= oplossingsgericht)
 - Zelfbeheersing bezitten
 - Betrouwbaar zijn

Competenties en werkhouding

- **Klantgerichtheid**
 - Ten allen tijde vriendelijk zijn/blijven (ook bij problemen)
 - De klant steeds van dienst zijn, werk maken van zijn vragen/klachten
 - Proactief informeren van klanten bij problemen en/of vertragingen
 - Steeds oplossingen zoeken in het belang van de klant
 - Toetsen van de klanttevredenheid
- **Commerciële ingesteldheid**
 - Prijsbedinging bij onderaannemers (beste prijs i.f.v. ons bedrijf)
 - Commerciële/financiële oportunititeiten voor het bedrijf zoeken
 - Alert zijn voor en signaleren van wat er zich op de markt afspeelt
- **Stressbestendigheid & flexibiliteit**
 - Werkbaar en rustig blijven op piekmomenten
 - Planning flexibel aanpassen i.f.v. noodwendigheden
 - Onder tijdsdruk soepel van aanpak veranderen
 - Problemen vlot aanpakken/oplossen
 - Planning flexibel bijsturen/aanpassen i.f.v. gewijzigde omstandigheden (annulering, bijkomende bevrachting, ...)
- **Samenwerkingsvaardigheid**
 - Intern met collega's (overleg, werkverdeling,...)
 - Extern met klanten, agenten, onderaannemers
 - Springt in en biedt hulp aan collega's indien nodig
- **Orde & kwaliteitgerichtheid**
 - Dossiers foutloos verwerken en afwerken
 - Dossiers in orde, gedocumenteerd, geactualiseerd en beschikbaar voor collega's
 - Klant kan zo altijd correct geïnformeerd worden

Succesindicatoren voor de functie

- Opdrachten uitgevoerd volgens de richtlijnen van het bedrijf
- Opdrachten uitgevoerd volgens de wensen van de klant (klanttevredenheid)
- Samenwerken met colleg's eigen afdeling
- Samenwerken met collega's andere afdelingen (Sales)
- Uitbouwen en opvolgen van de klantenportefeuille
- Een "Yes we can" houding aannemen

Groeimogelijkheden binnen dit profiel

- Junior Forwarder → beginnend, werkt onder supervisie van Forwarder en Senior Forwarder
- Forwarder → na ± 3 jaar, volledig ingewerkt en zelfstandig, heeft geen supervisie nodig
- Senior Forwarder → jarenlange ervaring, volgt jonge/beginnende collega's mee op onder supervisie van Area Manager, kan als back-up invallen voor AM in geval van afwezigheid

Zie bijlage voor werkinstructies