

[Maersk]4PL Customer Service Agent

We offer

✦ This is an exciting career opportunity in an international, challenging business setting known for diversity and being a high-paced environment. You will get to focus on creating valuable relations with current and new customers and work with highly professional teams in an environment where you will be valued, recognized, and well-rewarded.

✦ The role of the 4PL Customer Service Agent is to take full responsibility for customer experience by managing and monitoring the end-to-end shipment process on behalf of the customer supply chain operation department in compliance with all company procedures and regulatory requirements. The first point of contact for stakeholders for daily operations activities.

Key Responsibilities:

- Manage and monitor the end-to-end shipment process on behalf of the customer supply chain operation department.
- Coordinate with various stakeholders in shipment Process handling.
- Orchestrator the overall flow of an end-to-end shipment.
- Provide value to the customers through effective business solutions by having good business knowledge/process understanding.
- Query Resolution with shippers/Customers/Key Account Managers/other stakeholders, timely resolution and response to customers.
- Maintain a Customer-centric approach thereby helping to avoid the occurrence of errors and take preventive measures to eliminate the repetition of errors.
- Prepare and submit all documents in a timely and accurate manner and keep the internal/external stakeholders informed of the status.
- Responsible for cross-sell/upsell, and customer retention.
- Adhere to process and Standard Operating Procedures (SOPs) and Internal Operating Procedures (IOPs) during daily operation.
- Identify deviations in the process as compared to IOPs and share the same proactively with the customer & reporting head.
- Respond to all inquiries in a timely and accurate manner & escalate difficulty as defined in SOPs / IOPs.
- Maintain effective and proactive communication – by regularly participating in conference calls with the clients to enable seamless process flow.
- Record and report the performance that helps provide suitable recommendations on Service delivery wins + Service failures.
- Work with the KCMs/ Commercial team to establish and strengthen customer relationships.
- Comply with specific customer SOPs and monitor respective KPIs.
- Execute reports or other tasks assigned by the Team Leader/Manager.

Mô tả công việc

✦ Đây là một cơ hội nghề nghiệp thú vị trong môi trường kinh doanh quốc tế đầy thử thách, được biết đến với sự đa dạng và tốc độ cao. Bạn sẽ tập trung vào việc tạo dựng các mối quan hệ quý báu với khách hàng hiện tại và mới, đồng thời làm việc với các đội ngũ chuyên nghiệp trong một môi trường mà bạn sẽ được trân trọng, công nhận và thưởng xứng đáng.

✦ Vai trò của Nhân viên Dịch vụ Khách hàng 4PL là chịu trách nhiệm hoàn toàn về trải nghiệm của khách hàng bằng cách quản lý và giám sát quy trình vận chuyển từ đầu đến cuối thay mặt cho bộ phận vận hành chuỗi cung ứng của khách hàng, tuân thủ tất cả các quy trình của công ty và yêu cầu quy định. Là điểm liên hệ đầu tiên cho các bên liên quan trong các hoạt động vận hành hàng ngày.

Trách nhiệm chính:

- Quản lý và giám sát quy trình vận chuyển từ đầu đến cuối thay mặt cho bộ phận vận hành chuỗi cung ứng của khách hàng.
- Phối hợp với các bên liên quan trong xử lý quy trình vận chuyển.
- Điều phối tổng thể luồng vận chuyển từ đầu đến cuối.
- Cung cấp giá trị gia tăng cho khách hàng thông qua các giải pháp kinh doanh hiệu quả bằng cách có kiến thức kinh doanh tốt/hiểu biết về quy trình.
- Giải quyết các thắc mắc với người gửi hàng/khách hàng/Quản lý Tài khoản Chính/các bên liên quan khác, giải quyết kịp thời và phản hồi khách hàng.
- Duy trì cách tiếp cận lấy khách hàng làm trung tâm, từ đó giúp tránh sai sót và thực hiện các biện pháp phòng ngừa để loại bỏ sự lặp lại của sai sót.
- Chuẩn bị và nộp tất cả các tài liệu một cách kịp thời và chính xác, đồng thời thông báo cho các bên liên quan nội bộ/ngoại bộ về tình trạng hiện tại.
- Chịu trách nhiệm bán chéo/bán tăng, giữ chân khách hàng.
- Tuân thủ quy trình và Quy trình Vận hành Tiêu chuẩn (SOP) và Quy trình Vận hành Nội bộ (IOP) trong suốt hoạt động hàng ngày.
- Xác định các sai lệch trong quy trình so với IOP và chia sẻ một cách chủ động với khách hàng và người đứng đầu báo cáo.
- Phản hồi tất cả các thắc mắc một cách kịp thời và chính xác và nâng cấp khó khăn như đã xác định trong SOPs/IOPs.
- Duy trì giao tiếp hiệu quả và chủ động – bằng cách thường xuyên tham gia các cuộc gọi hội nghị với khách hàng để đảm bảo luồng quy trình liền mạch.
- Ghi lại và báo cáo hiệu suất giúp đưa ra các khuyến nghị phù hợp về: Thành công trong dịch vụ + Thất bại trong dịch vụ.
- Làm việc với các Quản lý Tài khoản Chính/đội ngũ Thương mại để thiết lập và củng cố mối quan hệ khách hàng.
- Tuân thủ SOP cụ thể của khách hàng và giám sát các chỉ số KPI tương ứng.
- Thực hiện các báo cáo hoặc các nhiệm vụ khác do Trưởng nhóm/Quản lý giao.

We Are Looking For

- 1-3 years experience of relevant experience in Supply Chain / Logistics background.
- Excellent communication skills and the ability to communicate confidently for coordination with stakeholders.
- Fluency in English is required.
- Stakeholder management skills and relationship building.
- Passion to drive closures & high-level customer service orientation – Customer Centricity.

- Result orientation.
- Well-organized when working under pressure.
- Team player – Works together with others in the business unit to achieve results, and fosters teamwork.

- Good understanding of operational processes.
- Conveys a sense of urgency and drives issues to closure, persists despite obstacles and opposition.

Maersk is a global leader in integrated logistics and have been industry pioneers for over a century. Through innovation and transformation, we are redefining the boundaries of possibility, continuously setting new standards for efficiency, sustainability, and excellence.

At Maersk, we believe in the power of diversity, collaboration, and continuous learning and we work hard to ensure that the people in our organisation reflect and understand the customers we exist to serve.

With over 100,000 employees across 130 countries, we work together to shape the future of global trade and logistics.

Join us as we harness cutting-edge technologies and unlock opportunities on a global scale. Together, let's sail towards a brighter, more sustainable future with Maersk.

Maersk is committed to a diverse and inclusive workplace, and we embrace different styles of thinking. Maersk is an equal opportunities employer and welcomes applicants without regard to race, colour, gender, age, religion, creed, national origin, ancestry, citizenship, marital status, sexual orientation, physical or mental disability, medical condition, pregnancy or parental leave, veteran status, gender identity, genetic information, or any other characteristic protected by applicable law.

Chúng tôi đang tìm kiếm:

- 1-3 năm kinh nghiệm liên quan trong lĩnh vực Chuỗi Cung Ứng / Logistics.
- Kỹ năng giao tiếp xuất sắc và khả năng giao tiếp tự tin để phối hợp với các bên liên quan.

- Yêu cầu thông thạo tiếng Anh.
- Kỹ năng quản lý các bên liên quan và xây dựng mối quan hệ.
- Đam mê trong việc hoàn thành công việc và định hướng dịch vụ khách hàng ở mức cao – Lấy khách hàng làm trung tâm.
- Định hướng kết quả.
- Khả năng tổ chức tốt khi làm việc dưới áp lực.
- Làm việc nhóm – Hợp tác với các thành viên khác trong đơn vị kinh doanh để đạt được kết quả, khuyến khích làm việc nhóm.
- Hiểu biết tốt về các quy trình vận hành.
- Truyền tải được cảm giác khẩn cấp và thúc đẩy vấn đề đến kết thúc, kiên trì mặc dù gặp phải trở ngại và phản đối.

Maersk là một công ty dẫn đầu toàn cầu trong lĩnh vực logistics tích hợp và đã tiên phong trong ngành công nghiệp hơn một thế kỷ qua. Thông qua đổi mới và chuyển đổi, chúng tôi đang tái định nghĩa các giới hạn của khả năng, liên tục đặt ra các tiêu chuẩn mới về hiệu quả, bền vững và xuất sắc.

Tại Maersk, chúng tôi tin vào sức mạnh của sự đa dạng, hợp tác và học hỏi liên tục, và chúng tôi làm việc chăm chỉ để đảm bảo rằng những người trong tổ chức của chúng tôi phản ánh và hiểu rõ các khách hàng mà chúng tôi tồn tại để phục vụ.

Với hơn 100.000 nhân viên trên khắp 130 quốc gia, chúng tôi cùng nhau định hình tương lai của thương mại và logistics toàn cầu.

Tham gia cùng chúng tôi khi chúng tôi khai thác các công nghệ tiên tiến và mở khóa các cơ hội trên quy mô toàn cầu. Cùng nhau, hãy hướng tới một tương lai tươi sáng và bền vững hơn với Maersk.

Maersk cam kết xây dựng một nơi làm việc đa dạng và bao dung, và chúng tôi đón nhận các phong cách suy nghĩ khác nhau. Maersk là một nhà tuyển dụng công bằng và chào đón các ứng viên không phân biệt chủng tộc, màu da, giới tính, tuổi tác, tôn giáo, tín ngưỡng, quốc tịch, dòng dõi, quốc tịch, tình trạng hôn nhân, khuynh hướng tình dục, khuyết tật thể chất hoặc tinh thần, tình trạng y tế, thai kỳ hoặc nghỉ phép của cha mẹ, tình trạng cựu chiến binh, nhận dạng giới tính, thông tin di truyền, hoặc bất kỳ đặc điểm nào khác được bảo vệ bởi luật pháp hiện hành.