



*De Customer Care Service Specialist is binnen Roche Diagnostics Nederland, de specialist die verantwoordelijk is voor de technische support bij onze klanten. De plaatsing en de continuïteit van onze oplossingen bij onder andere ziekenhuizen, onderzoekslaboratoria en huisartsenlaboratoria is een belangrijke taak van het Customer Care Serviceteam. Naast installeren speelt preventief onderhoud en het verhelpen van storingen een belangrijke rol binnen het team. In Nederland werken ruim 30 Service Specialisten aan het behouden van klanttevredenheid door de klant adequaat en snel te bedienen. Door de groei van het aantal instrumenten en de toenemende vraag naar service voor onze klanten willen wij ons team verder uitbreiden met een:*

## Customer Care Service Specialist (Field Service Engineer)

Almere

### Wat doe je?

Als Customer Care Service Specialist ben je verantwoordelijk voor het installeren van onze instrumenten en randapparatuur, het uitvoeren van preventief onderhoud en correctief onderhoud aan laboratoriumapparatuur van Roche Diagnostics Nederland. Je bent lid van een Customer Care Service team dat in Nederland opereert en wordt gecoacht door een Lead. Jouw belangrijkste taken bestaan uit:

- Installeren van instrumenten/systemen en je draagt zorg voor de continuïteit van de Roche Systemen bij klanten;
- Het technisch vrijgeven van analytische systemen voor laboratoriumgebruik;
- Uitvoeren van preventief en correctief onderhoud, systeem modificaties en updates/upgrades aan Roche Systemen;
- Het verlenen van proactieve service middels data intelligence;
- Het ontwikkelen/verbeteren van service verbeteringen;
- Het begeleiden en trainen van klanten;
- Beheer van de auto-voorraad (spare parts), meetapparatuur en gereedschap;
- Verrichten van administratieve werkzaamheden die horen bij het werken van de Service Specialist.
- Verrichten van bereikbaarheidsdiensten;
- Signaleren, creëren en doorgeven van commerciële kansen bij klanten.

### Wie ben je?

Je bent iemand die invloed wil hebben op zijn eigen ontwikkeling. Je bent op zoek naar een bedrijf waar je de gelegenheid krijgt om je ideeën vorm te geven in verschillende functies of teams en over de landsgrenzen heen. Je functieomschrijving definieert niet wie je bent maar is een startpunt van waaruit jezelf verder ontplooit. Daarnaast heb je op professioneel vlak een voorsprong en ben je steeds op zoek naar nieuwe informatie om jouw expertise te vergroten. Je hebt een passie voor techniek en het verlenen van optimale service. Door actief te luisteren en vragen te stellen creëer je snel inzicht in de situatie en handel je mogelijke klachten en storingen zorgvuldig af waardoor de klanttevredenheid toeneemt. Ook heb je goede communicatieve vaardigheden, neem je initiatief en ben je in staat om collega's te overtuigen van jouw voorstel.

### En voldoe je aan de volgende functievereisten:

- Afgeronde technisch opleiding, bij voorkeur Medisch Techniek. (minimaal MBO 4)
- 2 jaar relevante werkervaring
- Vakinhoudelijke kennis van het primaire werkgebied (Pre)
- Kennis van organisatorische aspecten van ziekenhuis en/of laboratoria (Pre)
- Goede kennis van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift.

### Waarom Roche?

Zoals eerder genoemd kom je bij Roche in een organisatie terecht waar je de kans krijgt jezelf verder te ontwikkelen. We moedigen iedereen aan om te experimenteren, van fouten te leren en waardevolle relaties op te bouwen binnen en buiten de organisatie. Wij zullen niet voor je bepalen hoe jouw pad eruitziet, dat doe je zelf. Maar uiteraard kan je hierin wel rekenen op ondersteuning vanuit Roche. Je komt in een team vol ervaring en positieve energie terecht, ook zij staan klaar om je te helpen.

### Dit krijg je van ons:

- Een internationale organisatie en voorloper in de markt met kansen zowel nationaal als internationaal;
- Een geweldige plek om te werken, plezier te hebben én tegelijkertijd impact te hebben op het leven van anderen;
- Onze collega's staan centraal in alles wat we doen, we werken in een agile omgeving waar mensen veel vertrouwen en verantwoordelijkheid krijgen
- Diversiteit en inclusie zitten in ons hart. We nodigen je uit om jezelf zoals je bent mee te nemen naar het werk;
- Talloze kansen om jezelf te ontwikkelen, we investeren in onze collega's;
- Vanzelfsprekend competitieve arbeidsvoorwaarden, dit betekent een markt conform salaris met daarbovenop een halve 13e maand, een prestatie gerelateerde bonus, vakantiegeld én de kans om deel te nemen aan ons aandelenplan.

### Interesse?

Solliciteer dan via de sollicitatiebutton op deze website. Het is mogelijk om je C.V. én motivatiebrief in te dienen. Voor meer informatie kan je contact opnemen met Matthijs van Heusden tel 06 416 075 09 of op [Matthijs.van\\_heusden@roche.com](mailto:Matthijs.van_heusden@roche.com)