



## Referent oddělení reklamací

Skupina Ahrend patří k předním evropským výrobcům a dodavatelům kancelářského nábytku. Od roku 2005 jsme součástí nizozemské nábytkářské skupiny ROYAL AHREND NV, trojky ve světovém měřítku. Spolupracujeme s těmi nejlepšími českými i zahraničními architekty a designéry. Jsme hrdi na to, že naše vize propojení kvalitního designu, perfektního řemeslného zpracování a kvalitních architektonických konceptů nachází odezvu nejen v Evropě, ale dnes už po celém světě.

Pozice je podřízená obchodnímu řediteli.

### Pracovní činnosti:

Pozice referenta reklamačního oddělení se skládá ze tří hlavních pilířů:

1. Reklamace
2. Vady a nedostatky (VaN)
3. Drobné servisní zakázky

Další pracovní činnosti jsou:

- Práce v informačním systému (ERP) - AXIS
- Evidence, řízení a koordinace reklamačních zakázek
- Plánování realizací reklamačních případů
- Zadávání nákupních/výrobních požadavků příslušným útvarům organizace, nebo externím dodavatelům
- Vedení agendy a uzavírání reklamačních zakázek
- Práce s realizačními tabulkami (obchodní a servisní / reklamační)
- Reprezentace společnosti na jednáních o reklamaci u zákazníka
- Spolupráce s ostatními útvary organizace, nebo externími dodavateli
- Nasmlouvání servisních týmů a nabízení servisních prohlídek zákazníkům
- Vedení tzv. reklamační rady 1x týdně
- Občasné výjezdy k určitým reklamačním případům

Tato pozice spolupracuje s následujícími odděleními: obchodní oddělení, nákup, TPV, výroba, projektovými manažery a oddělením kvality.

### Odpovědnost:

- Posouzení oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace na základě platných smluv a interních nařízení
- Rozhodnutí o způsobu řešení reklamace, návrh dalších postupů a případná konzultace s nadřízeným
- Efektivnost hospodaření a zajištění nákupu zboží a materiálu pro jednotlivé reklamační případy
- koordinace jednotlivých reklamačních zakázek v návaznosti na dodací termíny
- Odstranění nahlášených reklamací včas dle ev. smluvních podmínek
- Dodržování postupu reklamací dle interních směrnic
- Vedení příslušné dokumentace jednotlivých reklamací



### **Požadujeme:**

- Minimálně SŠ/ SOŠ
- Obor: technický / dřevovýroba
- Praxe v oboru: 3 roky
- Povědomí o technických profesích
- Orientace ve výkresové dokumentaci
- Spolehlivost a důslednost
- Organizační schopnosti a určování jasných priorit
- Analytické myšlení
- Komunikační dovednosti
- Schopnost budování vztahů interně s návaznými odděleními a externě se zákazníky a dodavateli
- Trpělivost
- Asertivitu
- Schopnost řešení problémů a řešení námitek a připomínek zákazníka
- Psychickou odolnost
- Časovou flexibilitu
- Samostatnost
- Základní znalost AJ
- Práce na PC, znalost programů MS Word, Excel
- Řidičský průkaz skupiny B

### **Nabízíme:**

- perspektivní práci ve stabilní společnosti
- možnost profesního růstu
- přátelský kolektiv a moderní pracovní prostředí
- motivační ohodnocení a zaměstnanecké benefity
- **počáteční zaškolení:** interní systém AXIS, kompletní zaškolení do problematiky reklamačního oddělení (proces, technické povědomí apod.) a seznámení se všemi potřebnými odděleními



**Informace o pozici:**

**Místo pracoviště:** Praha 10 – Hostivař

**Typ pracovního poměru:** Práce na plný úvazek

**Délka pracovního poměru:** Na dobu neurčitou

**Typ smluvního vztahu:** Pracovní smlouva

**Benefity:** Bonusy/prémie, Mobilní telefon, Notebook, Příspěvek na penzijní/životní připojištění, Flexibilní začátek/konec pracovní doby, Stravenky/příspěvek na stravování, Dovolená 5 týdnů, Vzdělávací kurzy, školení, Příspěvek na vzdělání, Možnost občasné práce z domova, Firemní akce

**Požadované vzdělání:** Středoškolské nebo odborné vyučení s maturitou

**Požadované jazyky:** Angličtina (Mírně pokročilá)

---

**Kontakt:**

Veronika Indrová

Monika Fiedlerová

Email: [indrova@ahrend.cz](mailto:indrova@ahrend.cz)

Email: [fiedlerova@ahrend.cz](mailto:fiedlerova@ahrend.cz)

Telefon: 737 218 623

Telefon: 739 624 471

Adresa: U Továren 770/1b 770/1b, 10200 Praha 10 - Hostivař