

Vacature

Customer Support Specialist

Uitdagende functie in de dynamische e-commerce wereld.



Wij zijn Fidelity Fulfilment

Sinds 2010 zet Fidelity de standaard in 3PL en e-commerce fulfilment. Met teams in het VK, de VS en de EU blijven we groeien – en we hebben talent van topklasse aan boord. Van een strakke, high-performing tech-afdeling tot dreamteams in operations, customer success, sales en finance: iedereen brengt iets bijzonders. Elk team is anders, maar één ding geldt overal: *“Let’s do this.”* We make things happen – en hebben er plezier bij.

Wat ga je doen?

Je bent een belangrijke schakel binnen onze organisatie en het eerste aanspreekpunt voor onze klanten. Je schakelt moeiteloos tussen klanten, onze operatie en verschillende interne afdelingen, waardoor je zorgt voor een soepele en efficiënte samenwerking binnen het hele bedrijf.

Via telefoon, e-mail en chat help je klanten snel, vriendelijk en oplossingsgericht met hun vragen en uitdagingen. Je bent betrokken bij hun succes en zorgt ervoor dat iedere klant écht goed geholpen wordt. Je werkt dagelijks met ons ticketing systeem om vragen te registreren, op te volgen en zorgvuldig op te lossen, en ondersteunt klanten via het customer portal met duidelijke uitleg en troubleshooting.

Daarnaast werk je nauw samen met de operatie in de dagelijkse werkzaamheden, ontvang je gasten en chauffeurs op een professionele en gastvrije manier en zorg je voor een positieve eerste indruk van onze organisatie.

Naast je operationele rol denk je actief mee over het verbeteren van processen en het slimmer en efficiënter inrichten van werkstromen. Je voert administratieve taken uit zoals het bijwerken van klantgegevens zodat alles overzichtelijk en accuraat blijft.

Geen dag is hetzelfde, maar één ding is zeker: jij draagt direct bij aan klanttevredenheid, operationele efficiëntie en het succes van onze organisatie.

Jouw taken en verantwoordelijkheden:

- Je helpt klanten via telefoon, e-mail en chat op een snelle, vriendelijke en oplossingsgerichte manier
- Je beantwoordt vragen en denkt actief mee om klanten écht verder te helpen
- Je ondersteunt klanten via het customer portal met uitleg en troubleshooting
- Je ontvangt en helpt gasten en chauffeurs op een gastvrije en professionele manier
- Je onderhoudt contact met vervoerders bij afwijkingen of problemen in leveringen en zorgt voor een passende oplossing
- Je ondersteunt de operatie met diverse ad-hoc en administratieve werkzaamheden
- Je werkt klant- en operationele gegevens bij
- Je denkt actief mee over procesverbeteringen en efficiëntere werkwijzen

Ben jij wie we zoeken?

Bij Fidelity Fulfilment staat klanttevredenheid centraal. We zoeken een collega die deze mindset van nature meebrengt en energie krijgt van het overtreffen van klantverwachtingen. Samenwerking is de kern van hoe wij werken: we geloven dat we als team meer bereiken en elkaar versterken.

Algemene vaardigheden:

- Je hebt een sterke drive om klanten goed te helpen en pakt proactief werk op
- Je bent flexibel, steekt graag de handen uit de mouwen en houdt overzicht
- Je bent communicatief sterk in het Nederlands en Engels, mondeling en schriftelijk
- Hbo-denkniveau, een diploma is een plus, maar relevante ervaring of een slimme, leergierige mindset is net zo waardevol
- Handig met MS Office of leert dit snel
- Je bent oplossingsgericht en denkt actief mee in verbeteringen
- Ervaring met Hubspot is een pre

Positie in de organisatie:

- Je rapporteert aan de Manager Customer Service
- Je werkt nauw samen met collega's van Operations, Finance en Sales
- Je ondersteunt de directie bij de verdere ontwikkeling en optimalisatie van de dienstverlening

Wat bieden wij?

Je komt te werken in een dynamische en stimulerende omgeving waar samenwerking en persoonlijke groei centraal staan. Bij Fidelity geloven we dat tevreden medewerkers de sleutel zijn tot ons succes. Daarom investeren we in jouw ontwikkeling en bieden we volop doorgroeimogelijkheden.

Dit krijg jij:

- Een mooie rol in een spannende e-commerce omgeving (32-40 uur)
- Leuke en diverse klanten
- Passende arbeidsvoorwaarden
- Informele organisatie en flexibele werktijden
- Salaris tot wel € 3.200,-
- Vooruitzicht op een vast dienstverband
- 25 vakantiedagen

Ben je geïnteresseerd in deze uitdagende functie waarbij geen dag hetzelfde is? Stuur ons je CV & korte motivatie via onderstaande knop of reedijk@fidelityfulfilment.nl en wellicht tot snel!

[Nu solliciteren](#)

Wil je meer informatie over ons bedrijf, onze medewerkers en onze klanten? Check www.fidelityfulfilment.nl of bekijk onze [bedrijfsvideo](#).

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.

Vacancy

Customer Support Specialist

Exciting role in the fast-paced world of e-commerce.



We are Fidelity Fulfilment

Since 2010, Fidelity has set the standard in 3PL and e-commerce fulfilment. With teams across the UK, the US and the EU, we continue to grow, and we've brought top-tier talent along with us. From a sharp, high-performing tech department to dream teams in operations, customer success, sales and finance: everyone brings something unique to the table. Each team is different, but one thing applies everywhere: *"Let's do this."* We make things happen – and we enjoy doing it.

Your role

You are an important link within our organization and the first point of contact for our customers. You effortlessly switch between customers, our operations, and various internal departments, ensuring smooth and efficient collaboration across the entire company.

Through phone, email, and chat, you support customers quickly, in a friendly, and solution-oriented way. You are involved in their success and make sure every customer is truly well supported. On a daily basis, you work with our ticketing system to register, follow up, and carefully resolve requests, and you support customers via the customer portal with clear explanations and troubleshooting.

In addition, you work closely with operations in daily activities, welcome guests and drivers in a professional and hospitable manner, and ensure a positive first impression of our organization.

Beyond your operational role, you actively contribute ideas to improve processes and to design workflows in a smarter and more efficient way. You perform administrative tasks such as updating customer data to keep everything accurate and well-organized.

No two days are the same, but one thing is certain: you directly contribute to customer satisfaction, operational efficiency, and the success of our organization.

Your tasks and responsibilities:

- Supporting customers via phone, email, and chat in a fast, friendly, and solution-oriented way
- Answering questions and actively thinking along to truly help customers move forward
- Assisting customers via the customer portal with clear explanations and troubleshooting
- Receiving and assisting guests and drivers in a welcoming and professional manner
- Maintaining contact with carriers in case of delivery issues or exceptions and ensuring appropriate solutions
- Supporting operations with various ad-hoc and administrative tasks
- Updating customer and operational data
- Actively contributing ideas for process improvements and more efficient ways of working

What we're looking for

At Fidelity Fulfilment, customer satisfaction is at the heart of everything we do. We are looking for a colleague who naturally brings this mindset and gains energy from exceeding customer expectations. Collaboration is at the core of how we work: we believe we achieve more as a team and strengthen each other along the way.

General skills:

- You have a strong drive to help customers and take initiative in your work
- You are flexible, hands-on, and able to maintain an overview in a dynamic environment
- You have strong communication skills in English, spoken and written
- You work and think at HBO level; a degree is a plus, but relevant experience or a smart, eager-to-learn mindset is just as valuable
- You are comfortable with MS Office or able to learn quickly
- You are solution-oriented and actively contribute ideas for improvements
- Experience with HubSpot is a plus

Position within the organization:

- You report to the Customer Service Manager
- You work closely with colleagues from Operations, Finance, and Sales
- You support the management team in the further development and optimization of our services

What we offer

You will be working in a dynamic and stimulating environment where collaboration and personal growth are key. At Fidelity, we believe that satisfied employees are the key to our success. That's why we invest in your development and offer plenty of opportunities for growth.

What we offer:

- A great role in an exciting e-commerce environment (32–40 hours per week)
- You will work with a diverse and interesting client base
- You will benefit from competitive employment conditions
- An informal organization with a friendly and collaborative culture
- Salary up to €3,200 per month
- The opportunity for a permanent contract
- 25 days of annual leave

Are you interested in this challenging role where no two days are the same? Send us your CV and a short motivation using the button below or via reedijk@fidelityfulfilment.nl, see you soon!

[Apply now](#)

Would you like more information about our company, our employees, and our clients? Check www.fidelityfulfilment.com or watch our [video](#).