

Kundtjänst / Innesälj

2026-10-15

Bakgrund

I samband med vår kommande flytt och omorganisation ser vi över bemanningen inom kundtjänst och innesälj. Vår ambition är att bygga en modern, affärsmässig och flexibel kundservicefunktion som arbetar nära försäljning, inköp, lager och e-handel.

Verksamheten är försäljningsdriven och kundtjänsten har en central roll i hela flödet – från första kundkontakt och offert till order, leverans och eftermarknad. Vi söker därför personer som kombinerar hög servicegrad med affärssinne, struktur och eget ansvarstagande.

Rollen

Kundtjänst/innesälj är en bred roll där arbetsuppgifterna kan variera beroende på kompetens och erfarenhet.

- Kundkontakt via telefon och e-post
- Innesälj och aktiv uppföljning av kunder och leads
- Offertarbete och offertuppföljning
- Orderregistrering och orderhantering
- Fakturarelaterad administration
- Produktinformation och rådgivning
- Teknisk support på lämplig nivå
- Reklamationer och garantiärenden
- Leverans- och fraktfrågor
- Inköp av kunds specifika produkter samt vissa avrop och inköp
- Artikel- och produktinformation
- Uppdatering och kvalitetssäkring av information i våra system och digitala kanaler
- E-handelsrelaterad administration
- Inventering och vid behov stöd till lagerverksamheten
- Övriga administrativa uppgifter kopplade till kund- och orderflödet

För vissa personer kan rollen även innehålla mer specialiserade arbetsuppgifter inom exempelvis teknisk rådgivning, ritningar, produktadministration, e-handel eller inköp.

Försäljning och kundfokus

Vi är ett företag som lever på försäljning. Därför söker vi inte enbart traditionella kundtjänstmedarbetare.

- Är serviceinriktade men samtidigt affärsmässiga
- Tar initiativ och driver ärenden hela vägen till avslut
- Aktivt följer upp offerter och kundförfrågningar

- Ser möjligheter till merförsäljning
- Förstår vikten av marginal och lönsamhet
- Är lösningsorienterade när problem uppstår
- Samarbetar mellan avdelningar för att lösa kundens behov

Målet är inte bara att administrera en order utan att bidra till nöjda kunder och lönsamma affärer.

System och digital kompetens

Vi arbetar i en alltmer digitaliserad verksamhet. God systemvana är därför viktig.

Meriterande kompetenser

- Visma.net
- Microsoft Office 365
- Shopify
- Sqarp eller motsvarande PIM-/artikelinformationssystem
- Frakt- och transportbokningssystem
- CRM och digital offert-/orderhantering
- Archicad eller motsvarande CAD-/ritningsprogram, särskilt för roller med teknisk rådgivning, ritningar och projektunderlag

Det viktigaste är en god generell systemförståelse och vilja att lära sig nya digitala arbetssätt. Vi ser positivt på personer som är nyfikna på AI, automatisering och digitalisering och som vill bidra till att effektivisera administrativa arbetsuppgifter.

KMA – kvalitet, miljö och arbetsmiljö

Vårt KMA-arbete är en integrerad del av verksamheten och ska vara en naturlig del även av kundtjänstens arbete.

- Följa fastställda rutiner och processer
- Säkerställa kvalitet i order-, offert- och kundinformation
- Dokumentera avvikelser och reklamationer enligt gällande rutiner
- Bidra till ständiga förbättringar
- Uppmärksamma återkommande fel och förbättringsmöjligheter
- Arbeta strukturerat och spårbart
- Följa företagets miljö- och arbetsmiljörutiner
- Bidra till att utveckla och förbättra arbetssätt inom det egna området

KMA ska inte ses som ett separat administrativt arbete utan som en del av det dagliga arbetssättet.

Personliga egenskaper

- Kundorienterad
- Affärsmässig
- Lösningsorienterad
- Strukturerad och noggrann
- Självgående och ansvarstagande
- Prestigelös och flexibel
- Kommunikativ
- Van att prioritera mellan flera samtidiga ärenden
- Intresserad av produkter och tekniska lösningar
- Positiv till förändring och nya arbetssätt

Det är viktigt att personen fungerar väl i ett mindre företag där arbetsuppgifterna ibland går över traditionella avdelningsgränser.

Kompetens och erfarenhet

Vi ser gärna erfarenhet från exempelvis kundtjänst, innesälj, orderadministration, bygg-, installations- eller fackhandel, e-handel, teknisk försäljning samt grossist- eller distributionsverksamhet.

Produktkunskap inom våra områden är meriterande men inte nödvändigt. Rätt inställning, affärssinne och förmåga att lära sig väger tungt.

Organisation och arbetsfördelning

Vi bygger en organisation där flera personer ska kunna hjälpa kunden och där verksamheten inte ska vara beroende av en enskild medarbetare. Samtidigt vill vi använda varje medarbetares styrkor.

- Teknisk support
- Reklamationer
- Offert och projekt
- E-handel
- Artikelinformation
- Inköp/avrop
- Frakt och leveranser
- Ritningar och tekniska underlag

Arbetsfördelningen kan därför komma att anpassas efter vilka personer och kompetenser vi rekryterar.

Övergripande mål med rekryteringen

Vi vill bygga ett kundtjänst- och innesäljteam som ger snabb och professionell service, skapar nöjda kunder, utvecklar försäljningen och arbetar strukturerat enligt företagets fastställda processer och KMA-system