

Functieprofiel



Functietitel: **Dispatch Benelux**

Plaats in de organisatie

Rapporteert direct aan Hoofd Planning, werkt samen met collega's Planning en geeft richting aan back office bediende voor administratie.

Doel van de functie

- Streven naar een maximaal rendement van de beschikbare middelen (chauffeurs, vrachtwagens), rekening houdend met de prioriteiten en beperkingen en met de wensen van de klant.
- Plannen van vrachtwagens, optimaal benutten van het materieel en organiseren van tijdig leveren van zendingen via de meest efficiënte routes.

Verantwoordelijkheden

1. Dagelijks plannen en organiseren van vervoeropdrachten met eigen vrachtwagens of via derden in opdracht van interne (60%) of van externe klanten (40%) zodat de producten tijdig bij de klant geleverd worden.
 - Verzamelen van de gegevens over vervoersopdrachten van eigen expeditieafdeling en externe klanten
 - Aansturen administratieve medewerker back office
 - Plannen van afhaalopdrachten voor distributiechauffeurs, plannen van leveringsopdrachten en terugvrachten in Benelux
 - Plannen van de ritten, uitzoeken van de meest interessante combinaties naar rendement
 - Beoordelen van rendabiliteit van opdrachten en adviseren van expeditie tot charteroplossing in geval van niet-rendabele opdrachten
 - Uitgeven van niet-rendabele vrachten aan derden: prijs bepalen en op Teleroute (systeem) plaatsen of onder brengen bij partners
 - Vooraanmelden van bepaalde zendingen
 - Organiseren van alle shuttles tussen het eigen magazijn en dat van partners
 - Combinaties maken van vrachten en het optimaliseren van vrachtoeren
 - Communiceert met dispatcher/opetators voor goederen die worden geladen door de vrachtwagens en onder het beheer vallen van de dispatcher/operator
 - Communiceert met planners over welke vrachtwagens in BE komen en probeert hun ritten te optimaliseren/te combineren en uit te voeren met eigen ritten en ladingen
2. Operationeel aansturen van de chauffeurs (40-tal) zodat zij de transporten op de meest optimale wijze uitvoeren.
 - Opmaken van een transportplanning en routeplanning, inzetten van geschikte transportmiddelen, rekening houdend met aard van opdracht
 - Oplossen van onverwachte problemen met chauffeurs, materiaal, enz. eventueel in overleg met expeditie

- Behandelen van klachten van klanten omtrent leveringen, informatie geven aan expeditieafdeling
- Onderhouden van contacten met klanten, opvolgen van de transporten en oplossen van problemen
- Zorgdragen dat de chauffeurs in bezit zijn van de correcte vervoersdocumenten
- Controleren bij aankomst van de vervoerdocumenten
- Controleren en rekening houden met rij- en rusttijden

3. Verrichten van administratieve werkzaamheden zoals:

- Bijhouden van transportdossiers
- Doorrekenen van kosten (o.a. wachturen/toeslagen/...)
- Controleren en verwerken van binnenkomende facturen van onderaannemers,
- Afrekenen van transporten : uitrekenen van bevrachting en gerelateerde kosten
- Informeren van klanten of expeditie over afrekening en extra kosten
- Controleren en verwerken van binnenkomende facturen van onderaannemers
- Aansturen van back office administratie

Functievereisten

Kennis

- Expertniveau
 - Transportwetgeving
 - Transportmiddelen, vrachtwagens, distributieauto's, wisselbakken, ...
 - Nationaal en internationaal wegennet
 - Transportplanning
 - Voorschriften en wettelijke transportdocumenten
 - Douanewetgeving
 - ADR-bepalingen
 - CMR's

Vaardigheden:

- **Informatica:** LES Systeem, Word, Excel, Map-point, Timocom
- **Talen:** Nederlands, Frans, Engels
- **Communicatieve vaardigheden:**
 - Area Manager Dispatching: rapporteren, overleggen
 - Collega's: samenwerken, overleggen, elkaar informeren
 - Klanten: gericht telefoneren, informeren, overleggen
 - Interne afdelingen: bv. Expeditie → overleggen, informeren, probleemoplossend werken
 - Leveranciers: condities bespreken, instructies geven
 - Chauffeurs: instructies geven
- **Administratieve vaardigheden:**
 - Dossiers aanmaken
 - Gegevens ingeven in het systeem i.f.v. facturatie
- **Persoonlijkheidskenmerken:**

- Stressbestendigheid
- Resultaatgerichtheid nastreven
- Sterk organisatietalent
- Economisch bewustzijn ifv inzet tijd en middelen
- Problem solver
- Motiverende, inspirerende en leidinggevende capaciteiten

Competenties en werkhouding

- **Klantgerichtheid**
 - Vriendelijk zijn/blijven, ook bij problemen
 - Steeds oplossingen zoeken in het belang van de klant
 - De klant van dienst zijn, werk maken van zijn vragen/klachten
 - Klant toetsen op tevredenheid
- **Commerciële ingesteldheid**
 - Onderhandelen met onderaannemers i.f.v. de prijs
 - Commerciële/financiële voordeel voor het bedrijf zoeken
- **Stressbestendigheid & flexibiliteit**
 - Rustig en werkbaar blijven op drukke momenten
 - Planning flexibel kunnen aanpassen bij veranderde omstandigheden
 - Deadlines halen
 - Soepel bijsturen of van aanpak veranderen door tijdsdruk
- **Samenwerkingsvaardigheid**
 - Vlotte samenwerking, intern met teamleden en collega's en extern met Klanten/onderaannemers/chauffeurs
 - Springt in en biedt hulp aan collega's indien nodig
- **Plannen & organiseren**
 - Een efficiënte werkplanning kunnen opmaken
 - Prioriteiten bepalen
 - Hoofd en bijzaken kunnen scheiden
 - Korte termijn visie
 - Deadlines respecteren
 - Tijdig actie ondernemen als een deadline niet wordt gehaald
- **Leidinggevende capaciteiten (naar magazijniers/chauffeurs)**
 - Aansturen van medewerkers, werkverdeling en delegeren van taken, bespreken van te behalen resultaten
 - Ondersteuning ifv zelfstandigheid en zelfvertrouwen
 - Motiveren naar werktevredenheid, samenwerking en resultaatgerichtheid
 - Begeleiden van medewerkers, overdragen van kennis, ervaring en expertise
 - Evaluatie van medewerkers, succesverhalen, bijsturing ifv werkafspraken, werkhouding, competenties, opleiding

Succesindicatoren voor de functie

- Rendement van de transportopdrachten
- Maximale bezetting van materiaal en personeel
- Opdrachten uitgevoerd volgens de wensen van de klant
- Een goede samenwerking met teamleden en externen
- Een goede samenwerking met collega's eigen afdeling
- Leiding geven aan magazijnmedewerkers
- Leiding geven aan chauffeurs
- Samenwerking en communicatie binnen het team bevorderen
- Kwaliteitsproces bewaken
- Rendement van je afdeling bewaken en verhogen
- Samenwerking en communicatie tussen operatoren/planners bevorderen

Groeimogelijkheden in dit profiel

- Junior Dispatcher → beginnend, werkt onder supervisie van Dispatcher en Senior Dispatcher
- Dispatcher → na ± 3 jaar, volledig ingewerkt en zelfstandig, heeft geen supervisie nodig
- Senior Dispatcher → jarenlange ervaring, volgt jonge/beginnende collega's mee op andere supervisie van Area Manager, kan als back-up invallen voor AM in geval van afwezigheid.

Zie bijlage voor werkinstructies