Bilingual Customer Care Representative / Representante Bilingüe de Atención al Cliente

Reference No.:	111671
Language:	Advanced English, Advanced Spanish
Location:	Houston, TX
Public Transit:	Yes
Salary:	$46 - $52K USD
Benefits:	Included
Workplace Type:	In Office
Account Manager:	Marijke Kanters
Email:	mkanters@nevian.com
Job Type:	Permanent / Full-time

Description

We are seeking a professional, friendly, and customer-focused Bilingual Customer Care Representative to join our team in the metal door manufacturing industry. The successful candidate will provide excellent customer service to customers, distributors, contractors, and business partners in both English and Spanish.

The ideal candidate is organized, detail-oriented, and able to manage customer inquiries, process orders, coordinate deliveries, and communicate effectively with internal departments to ensure a positive customer experience.

Buscamos un Representante Bilingüe de Atención al Cliente, profesional, amable y orientado al servicio, para integrarse a nuestro equipo en la industria de fabricación de puertas metálicas. La persona seleccionada brindará una excelente atención a clientes, distribuidores, contratistas y socios comerciales, tanto en inglés como en español.
El candidato ideal es organizado, presta atención a los detalles y puede gestionar consultas de clientes, procesar pedidos, coordinar entregas y comunicarse eficazmente con los departamentos internos para garantizar una experiencia positiva para el cliente.

Monday-Friday, 8:00am- 5:00 pm / Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Salary / Salario: $42,000 - $46,000 USD annually, depending on experience / $42,000–$46,000 USD anuales, según la experiencia.

Responsibilities

- Respond to customer inquiries by phone, email, and other communication channels in English and Spanish.
- Atender consultas de clientes por teléfono, correo electrónico y otros medios de comunicación en inglés y español.
- Process customer orders, quotations, and order changes accurately and efficiently.
- Procesar pedidos, cotizaciones y modificaciones de órdenes de manera precisa y eficiente.
- Provide customers with updates regarding product availability, order status, production schedules, and delivery timelines.
- Informar a los clientes sobre la disponibilidad de productos, el estado de sus pedidos, los programas de producción y los plazos de entrega.
- Coordinate with sales, production, shipping, and warehouse teams to resolve customer issues.
- Coordinar con los equipos de ventas, producción, envíos y almacén para resolver problemas de los clientes.
- Assist customers with product questions, including metal door specifications, sizes, finishes, and order requirements.
- Ayudar a los clientes con consultas sobre productos, incluidas las especificaciones, dimensiones, acabados y requisitos de pedidos de puertas metálicas.
- Handle customer complaints, returns, order discrepancies, and service requests professionally.
- Gestionar quejas, devoluciones, discrepancias en los pedidos y solicitudes de servicio de manera profesional.
- Maintain accurate customer records, order documentation, and account information.
- Mantener actualizados los registros de clientes, la documentación de pedidos y la información de las cuentas.
- Build and maintain strong relationships with customers by providing timely, courteous, and reliable service.
- Desarrollar y mantener relaciones sólidas con los clientes mediante una atención oportuna, cordial y confiable.

Qualifications

- Fluency in English and Spanish, both written and verbal, required.
- Dominio del inglés y el español, tanto oral como escrito.
- 2–3 years of customer service experience required.
- Se requieren de 2 a 3 años de experiencia en atención al cliente.
- Experience in manufacturing, construction products, building materials, or distribution is an asset.
- Se valorará la experiencia en fabricación, productos para la construcción, materiales de construcción o distribución.
- Strong communication, organization, and problem-solving skills.
- Excelentes habilidades de comunicación, organización y resolución de problemas.
- Comfortable using computers, email, and order management or customer relationship management (CRM) systems.
- Facilidad para utilizar computadoras, correo electrónico y sistemas de gestión de pedidos o de relaciones con clientes (CRM).
- Ability to multitask, prioritize requests, and work effectively in a fast-paced environment.
- Capacidad para realizar varias tareas, establecer prioridades y trabajar eficazmente en un entorno dinámico.
- Strong attention to detail and a customer-first attitude.
- Gran atención a los detalles y una actitud enfocada en la satisfacción del cliente.