



Zeg je **VAB Bijstand** dan zeg je **pechverhelping en reisbijstand** wereldwijd, 365 dagen per jaar, 24 uur op 24, 7 dagen op 7. Elke dag rekenen meer dan 3 miljoen klanten op ons voor mobiliteit en zekerheid onderweg. Dat is onze missie.

Om die dienstverlening te borgen heeft VAB een permanent bemande alarmcentrale in Zwijndrecht en voor het Belgisch grondgebied meer dan 330 eigen wegwachters op de baan.

Je maakt deel uit van een dynamische en sterk groeiende organisatie met veel expertise en knowhow, waar klanten en medewerkers centraal staan. We hebben pakken energie en dat werkt aanstekelijk. We zijn doeners, we laten het vooruitgaan, letterlijk en figuurlijk. Binnen deze uitdagende omgeving zijn we op zoek naar een:

MANAGER ALARMCENTRALE PECHVERHELPING EN REISBIJSTAND

Generalist met voldoende affiniteit en interesse in automotive, mobiliteit, telematica, moderne communicatietechnieken (Ref. 2022/2099)

De VAB Bijstand organisatie zit in een transitie, op weg naar een meer gepersonaliseerde klantervaring waarin data, digitalisering en procesvereenvoudiging onze medewerkers meer gaan ondersteunen. Als hoofd van de VAB Alarmcentrale maak je deel uit van een transversaal team dat deze strategische transformatie implementeert.

Waar ga je aan werken?

- Je organisatie omvat de afdelingen binnenland (België), buitenland (rest van de wereld), dispatching en de vervangwagenservice. In totaal stuur je een 150-tal medewerkers aan. Dat varieert naargelang de seizoensgebondenheid.
- Binnen de centrale stuur je een team van ervaren afdelingsverantwoordelijken en teamcoaches aan en zorg je ervoor dat de servicelevels gehaald worden. Hierbij primeert de kwaliteit van de dienstverlening en de attitude om klanten in een noodsituatie te helpen.
- Je hebt de volledige budgetverantwoordelijkheid van deze afdeling. Je volgt de operationele cijfers in realtime op en neemt initiatieven ter verbetering van servicelevels, efficiëntie en rentabiliteit.
- Omdat jouw dispatching teams de expertwegwachters aansturen werk je zeer intens samen met het management en de lokale regiochefs van die afdeling. Uiteraard werk je ook nauw samen met de commerciële, financiële en administratieve teams en stuur je processen aan over de verschillende afdelingen heen.
- Als peoplemanager sta je tussen je medewerkers en beleef je de functie niet als een job, maar als een verantwoordelijkheid. Je toont je betrokkenheid door prominent aanwezig te zijn op de vloer, je medewerkers te begeistere en te enthousiasmeren.
- Je maakt deel uit van het management en rapporteert aan de Algemeen Directeur VAB-Bijstand.

Hebben we een match?

- Je hebt een stevige ervaring in het aansturen en coachen van een groter operationeel team (100-200) van call center of customer service medewerkers in een dienstverlenende omgeving met sterke focus op de klantbeleving.
- In je huidige job gebruik je WFM voor het optimaal op elkaar afstemmen van capaciteitsvragen en personeel vanuit strategisch, tactisch en operationeel perspectief.
- Je bent analytisch ingesteld, kostenbewust, en kan beslissingen nemen op basis van boordtabellen. Je hebt ruime ervaring met het opstellen en beheren van budgetten.
- Je hecht veel belang aan een goede voeling met wat er leeft bij je mensen, maar ook bij je klanten, waarmee je goede relaties onderhoudt. Je blijft bovenal stressbestendig.
- In een recent verleden was je nauw betrokken bij een transformatieproject, procesautomatisering en digitalisering van klantcommunicatie.
- Je bent tweetalig (Nederlands & Frans) en hebt een goede kennis van het Engels.
- Je volgde een hogere opleiding, bij voorkeur een Master en je hebt ambitie en energie om mee actief de schouders te zetten onder deze transformatie.

Wat is ons aanbod?

- Bedrijf met naam en faam, trendsetter in zijn markten.
- Generalistische functie in een veranderend mobiliteitslandschap.
- Uitdagende, gevarieerde managementfunctie met impact en de kans om mee te bouwen aan een geweldige organisatie die een hoge klanten- en medewerkerstevredenheid nastreeft.
- Een team met fantastische collega's die klaar staan om jou te helpen.
- Je werkplek is op ons kantoor in Zwijndrecht, met de mogelijkheid om te telewerken.
- Marktconform remuneratiepakket, inclusief extralegale voorwaarden.

Ben je gepassioneerd door deze functie?

Voor een snelle behandeling van je kandidatuur reageer je via www.auli.be.

