



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.

De missie van de alarmcentrale is snelle en efficiënte assistentie bieden aan automobilisten of reizigers bij pech onderweg in binnen- en buitenland. We streven ernaar om onze klanten veiligheid en gemoedsrust te bieden door een betrouwbare en verantwoordelijke partner te zijn. We werken samen met goed opgeleide hulpverleners die beschikken over de juiste skills en expertise om elke situatie onder controle te krijgen.



Binnen deze uitdagende omgeving zijn we op zoek naar een:

# SENIOR OPERATIONS MANAGER

Pechverhelping en reisbijstand buitenland

(Ref. 2023/2155)

**Als Senior Operations Manager bewaak je de operationele doelstellingen en zorg je ervoor dat deze door jouw 3 teams worden behaald in afwisselende seizoenperiodes (van 30 tot 100 medewerkers).**

## Functie:

- Je bepaalt mee de korte- en langetermijnstrategie van de afdeling buitenlandse dienstverlening, op het moment van een belangrijk transformatieproject waarin data, digitalisering en procesvereenvoudiging de klantervaring verder moeten personaliseren.
- Je staat hierbij garant voor de vertaling naar een performante organisatie (KPI performance management): dashboards, capaciteitsbepaling en planning (WFM), kwaliteit en volume, optimalisaties ...
- Je bent het eerste aanspreekpunt en staat mee in voor het maken van afspraken over SLA's, die enerzijds beantwoorden aan de verwachtingen van de klanten en stakeholders en anderzijds haalbaar zijn voor jouw teams.
- Je bent zeer alert, verzamelt continu informatie uit de praktijk, reikt overzichten en evoluties aan en objectiveert die tot mogelijke verbeteringen.
- Je staat mee in voor de rekrutering en het opleidings- en vormingsplan van teamcoaches en medewerkers. Je draagt een beleid uit waarin permanente feedback, evolutie, persoonlijke groei en ontwikkeling zeer levendig worden voor elke medewerker en het team.
- Je hebt een signaalfunctie in het centrale managementteam en werkt mee aan een homogene aanpak, synergieën, opportuniteiten, cross skilling, best practices ...
- Samen met de netwerkbeheerder wordt het partnermanagement (technisch, medisch, hotels, repats ...) kritisch geëvalueerd, worden nieuwe partners gezocht en commerciële afspraken afgesloten.

## Profiel:

- Je hebt stevige ervaring in het aansturen van grotere teams van callcenter- of customerservice-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.
- Je bent hands-on en pragmatisch ingesteld. Dit belet je niet om voldoende afstand te nemen en tot analyse en synthese te komen om de werking te verbeteren.
- Je hebt projectervaring en procesautomatisering en digitalisering van klantencommunicatie schrikken je zeker niet af.
- Je bent stressbestendig en in crisissituaties blijf je gestructureerd werken. Je bent ook sterk in communicatie en hebt commerciële flair en onderhandelingscapaciteiten.
- Je bent voldoende tweetalig (Nederlands & Frans) en hebt een goede kennis van het Engels.

## Aanbod:

- Bedrijf met naam en faam, trendsetter in zijn markten.
- Een functie waarmee je echt het verschil kunt maken door borg te staan voor een excellente VAB-dienstverlening.
- Omgeving waarin initiatief sterk wordt geapprecieerd.
- Groep met een toffe sfeer en oog voor persoonlijk welzijn.
- Marktconform loon met extralegale voordelen zoals een bedrijfsauto, fietslease, maaltijdcheques, groepsverzekering en tal van voordelen bij de VAB-groep.
- Je werkplek is op het kantoor in Zwijndrecht, met flexibele werkuren en de mogelijkheid om 3 dagen te telewerken.

## Ben je gepassioneerd door deze functie?

Voor een snelle behandeling van je kandidatuur reageer je via [www.auli.be](http://www.auli.be).