

24+ is gevestigd in Berchem (Antwerpen) en is een joint venture van KBC en VAB Groep.

Wij zijn het **Customer care center van KBC**. We staan in voor een **brede waaier aan klantencontacten van niet-commerciële aard** voor KBC: we bieden gebruikers-, administratieve en technische ondersteuning aan klanten, kantoormedewerkers, verzekeringsagenten en medewerkers van KBC Live.

In al deze communicatie staat steeds de **kwaliteit van de interacties** centraal. Zowel bij interne als bij externe contacten is het ons doel om een positief gevoel achter te laten en zo bij te dragen aan het sterke imago van de producten en diensten van KBC. Deze klantbeleving is wat we onze **plusfactor** noemen!

Ga zeker eens een kijkje nemen op onze website, Facebook en Instagram.



Om de groei van ons bedrijf mee te ondersteunen, zijn we op zoek naar:

TEAM MANAGER HELPDESK PARTICULIEREN EN ONDERNEMINGEN NL/FR

(Ref. 2024/2178)

Functie:

- Je staat in voor de coaching, ontwikkeling en ondersteuning van een team van medewerkers en dit op een open en interactieve manier.
- Je bewaakt de resultaten van het team en zorgt ervoor dat die op de juiste manier bijdragen aan de doelstellingen van het bedrijf.
- Je wordt in het volledige proces van peoplemanagement betrokken, van aanwerving over opleiding tot opvolging.
- Samen met de andere Team Managers ben je het aanspreekpunt voor de opdrachtgever en werk je aan de overkoepelende doelstellingen van de afdeling.
- Je kan ook perfect zelfstandig werken op je eigen acties en doelstellingen, in overleg met je directe leidinggevende (Service Delivery Manager).
- Je denkt kritisch mee na over de dienstverlening, processen en kwaliteitsdoelstellingen op de dienst. Je doet hiervoor mee aan denkoefeningen, formuleert voorstellen ter verbetering, oefent een actieve signaalfunctie uit t.a.v. de leiding ... Ook op entiteitniveau werk je actief mee aan de realisatie van overkoepelende doelen.

Profiel:

- Bachelorniveau of gelijkwaardig door ervaring.
- Je hebt al een eerste professionele ervaring opgedaan als leidinggevende.
- Ervaring in de bankwereld en/of een contactcenter is een pluspunt.
- Je kan teams zowel op een mensgerichte als op een taakgerichte manier leiden.
- Je hebt sterke communicatieve vaardigheden: je kan op een opbouwende manier mensen te woord staan en motiveren. Je kan je communicatiestijl ook afstemmen op verschillende situaties en gesprekspartners.
- Je bent leergierig, kritisch en analytisch ingesteld. Je kan de nodige info verzamelen om onderbouwde standpunten in te nemen.
- Je bent verantwoordelijk en stressbestendig. Ook onder hoge werkdruk blijf je gestructureerd en proactief te werk gaan. Deadlines schrikken je niet af.
- Je kan vlot met de computer en MS Office overweg. Je hebt ervaring met het internetgebeuren en applicaties.
- Je beheerst het Nederlands perfect, zowel mondeling als schriftelijk, en hebt een goede kennis van het Frans. Kennis van het Engels geeft je een stapje voor.

Specifieke arbeidstijdregeling / deeltijdfactor:

- Je bent bereid om te functioneren in een roulerend shiftensysteem, waarbij je bv. 1 week per maand tot 22.00 u. werkt en 1 zaterdag per maand werkt.
- Onze helpdesk is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 22.00 u. en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 u. De helpdesk is gesloten op zon- en feestdagen.

Aanbod:

- Een groeiende en snel evoluerende organisatie.
- Een aangename (hybride) werkplek waar initiatief nemen sterk wordt geapprecieerd.
- Een groep met een toffe sfeer en oog voor persoonlijk welzijn.
- Contract van onbepaalde duur.
- Marktconform loon met extralegale voordelen (maaltijdcheques, fietsvergoeding, laptop, vergoeding treinabonnement ...).
- Aantrekkelijke KBC-groepsverzekering.
- Interessante KBC- en VAB-personeelsvoordelen.
- Uitstekende opleiding en begeleiding bij de job.

Ben je gepassioneerd door deze functie?

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