



24+ is gevestigd in Berchem (Antwerpen) en is een joint venture van KBC en VAB Groep. We zijn het **Customer Care Center van KBC**. We staan in voor allerhande niet-commerciële en administratieve contacten bij KBC Groep: we bieden technische, administratieve en gebruikersondersteuning aan klanten, kantoren, verzekeringsagenten en medewerkers van KBC Live. Binnen deze brede waaier aan activiteiten staat de **kwaliteit van onze interacties centraal**. Ons doel is om bij al onze klanten, zowel intern als extern, 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 wij onze **plusfactor** noemen! Ga zeker eens een kijkje nemen op onze website, Djobby- en Facebook-pagina.



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

## OPERATIONEEL MANAGER (ref. 2019/1909)

die een customer care center runt

De klemtoon van de functie ligt enerzijds op de efficiënte en effectieve organisatie van de operaties en anderzijds op het coachen en motiveren van de Manager Opleiding, de WFM Managers en de Service Delivery Managers die op hun beurt leiding geven aan meer dan 350 medewerkers en Teammanagers.

### Functie:

- Je beheert de volledige operationele afdeling met als doel de verwachte output, zoals afgesproken met de opdrachtgevers, correct en tijdig te realiseren. Hiervoor bewaak je de globale operationele doelstellingen (kwaliteit, volumes, SLA's, KPI's) en houd je sterk voeling met het resultaat, zowel kwantitatief als kwalitatief.
- Met oog voor de persoonlijke groei en hoge tevredenheid van de medewerkers, coach, motiveer en inspireer je de Service Delivery Managers in het dagelijks aansturen van hun Teammanagers en teams. Uiteraard ben je beschikbaar en regelmatig aanwezig op de vloer.
- Je ziet erop toe dat de communicatie tussen jouw afdeling en de andere 24+-afdelingen efficiënt en professioneel verloopt.
- Bovendien zorg je voor synergie en een goede samenwerking tussen de operationele teams en de collega's van Business Support die instaan voor rapportering, systeem- en applicatiebeheer, procesbeheer en interne projecten.
- Zelf sta je in voor de communicatie en het overleg met de opdrachtgevers bij KBC en desgevallend met leveranciers. Je waakt over een tijdige en kwaliteitsvolle rapportering door jouw managers.
- Door de organisatie, systemen, werktools en processen te optimaliseren, slaag je erin de kwaliteit van de geleverde dienstverlening steeds te verbeteren.
- Je volgt de markt van contactcenters op wat betreft technologische evoluties, organisatie, best practices, ... Samen met de Programma- en Projectmanagers denk je vooruit en bouw je mee aan de toekomst van 24+.
- Je rapporteert aan de CEO en maakt deel uit van het managementteam.

### Profiel:

- Ruime ervaring als Customer Care of Contactcenter Manager.
- Sterk in het aansturen van een omvangrijk team met een grote diversiteit aan activiteiten.
- Ervaren spijfiguur tussen opdrachtgevers, operaties en medewerkers.
- In het bezit van een masterdiploma, vlot drietalig (Nederlands-Frans-Engels) en uiteraard pc-vaardig.
- Vertrouwd met applicatie-, systeem-, procesbeheer en rapporteringstools.
- Change manager in een sterk wijzigende en dynamische omgeving, die zowel in een kmo als in een internationale financiële groep kan aarden.
- Sterk in het aanreiken van structuur zodat deadlines worden gerealiseerd.
- Steeds oog voor optimalisaties en efficiëntieverhoging.
- Proactieve ingesteldheid.
- Teamspeler met een no-nonsense aanpak en klantgerichte insteek.

### Aanbod:

- Groeiende en snel evoluerende organisatie.
- Omgeving waar initiatief sterk wordt geapprecieerd.
- Groep met een toffe sfeer en oog voor persoonlijk welzijn, kortom een aangename werkplek.
- Marktconform loon met extralegale voordelen.
- Uitstekende opleiding en begeleiding on-the-job.
- Binnen 24+ primeert kwaliteit boven kwantiteit, waardoor we ons kunnen onderscheiden binnen de sector van customer care centers.

**Ben je gepassioneerd door deze functie?** Voor een snelle behandeling van je kandidatuur reageer je via [www.auli.be](http://www.auli.be)