



24+ is gevestigd te 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 gebruikersondersteuning, 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. Bij interne zowel als 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 **Djobby- en Facebook-pagina**.



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

SERVICE DELIVERY MANAGER (ref. 2019/1954)

Sterk in het objectiveren van de dagelijkse operaties

Je stuurt een operationele afdeling aan binnen 24+. Je bewaakt de operationele doelstellingen en zorgt ervoor dat ze door jouw teams behaald worden.

Functie:

- Jij verzekert dat de verwachte output, afgesproken met de opdrachtgevers, correct en tijdig gerealiseerd wordt door jouw teams. Je verdeelt het werk en de verantwoordelijkheden over de teammanagers.
- Je bewaakt dagelijks de operationele doelstellingen (kwaliteit, volumes, SLA's, KPI's, ...) tot op budgetair en financieel niveau. Je objectiveert, reikt overzichten en evoluties aan en vertaalt dit mee in actieplannen.
- Met het oog op een hoge medewerkerstevredenheid bewaak je de actie- en ontwikkelingsplannen die je teammanagers met hun medewerkers opstellen.
- Je streeft ernaar de kwaliteit van onze dienstverlening steeds te verbeteren. In nauw contact met de afdeling Business Support doe je eveneens suggesties om de organisatie, systemen, werktools en processen te optimaliseren.
- Je stimuleert proactiviteit en installeert een cultuur van continue verbetering.
- Je bent sterk betrokken bij de rekrutering, selectie en evaluatie van je medewerkers en teammanagers.
- Naar het management toe vervul je een signaalfunctie op het vlak van medewerkerstevredenheid, commerciële opportuniteiten, kwalitatieve verbeteringen, enz.
- Met het oog op uniformiteit en synergie zorg je ervoor dat de communicatie tussen de verschillende afdelingen efficiënt en professioneel verloopt.
- Bij projecten sta je mee in voor het maken van afspraken met de accountmanager/business development manager en de opdrachtgevers over SLA's, processen, timings, enz. Die moeten enerzijds beantwoorden aan de verwachtingen van de klant en anderzijds haalbaar zijn voor jouw team(s).

Profiel:

- Minstens enkele jaren ervaring als teamleader/leidinggevende. Heb je die opgebouwd in een contactcenter-omgeving, dan is dat een pluspunt.
- Bachelorniveau of gelijkwaardig door ervaring.
- Kennis van het Frans is een troef.
- Vlot met pc en verschillende applicaties en programma's.
- Sterke communicatieve vaardigheden, gecombineerd met commerciële flair en onderhandelingscapaciteiten.
- Groot aanpassingsvermogen en stressbestendig. Deadlines schrikken je niet af en in crisissituaties blijf jij gestructureerd werken.
- Leergierig, zowel op vlak van producttechnische kennis als leidinggevende vaardigheden.

Arbeidsregime:

Je werkt in principe van 09.00 u - 17.15 u en dit van maandag tot vrijdag. Indien nodig kan beschikbaarheid 's avonds en op zaterdag gevraagd worden.

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 (maaltijdcheques, fietsvergoeding, vergoeding treinabonnement).
- Bij 24+ staat kwaliteit boven kwantiteit, waardoor we ons onderscheiden in 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