



24+ is gevestigd in Berchem (Antwerpen) en is een joint venture van  en -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 van 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 meerdere:

PROJECTMANAGERS

(Ref. 2018/1850)

Functie:

Je bent verantwoordelijk voor het opzetten en uitwerken van diverse projecten vanaf de intake in samenwerking met onze opdrachtgevers bij KBC:

Inboundprojecten: bieden van, technische, administratieve en gebruikersondersteuning aan KBC-klanten,

-kantomedewerkers en -verzekeringsagenten, medewerkers van KBC Live en derden betrokken bij specifieke dossiers (zoals op onze diensten Nalatenschappen of Personenbeheer).

Outboundprojecten: uitgaande, servicegerichte belacties door onze medewerkers om KBC-klanten te informeren en/of te bevragen.

Fulfillmentprojecten: bieden van (administratieve) ondersteuning aan KBC-klanten op het vlak van verwerkingen, registraties, bij de aanschaf van diverse producten en diensten, enz.

- Je stelt een coherente end-to-end-dienstverlening op die beantwoordt aan de behoeften van de opdrachtgever en die door het interne lijnmanagement kan worden gerealiseerd.
- Met de opdrachtgever maak je afspraken rond SLA's, uit te werken processen, belscripts en -fiches, vereiste timings voor de verschillende projectfasen, wijze van rapportering, enz. Dit gebeurt in nauw overleg met onze Programma Manager, Operationeel Manager en Financieel en Risk Manager.
- Je verzorgt de communicatie en documentatie over deze afspraken zowel naar interne als externe betrokkenen.
- Tijdens de opzetfase stuur je de lijnmanagers en leden van je actieteam functioneel aan. Dit wil zeggen dat je voor specifieke deelaspecten van het project een beroep kan doen op gespecialiseerde collega's (o.a. opstellen van een belscript, uitwerken van processen, opzetten van de rapportering, ontwikkelen van opleidingen). Je ziet er tevens op toe dat deze deelaspecten tijdig opgeleverd worden.
- Je rapporteert tussentijds en werkt een eindevaluatie uit die je presenteert aan de opdrachtgever.

Profiel:

- Bachelor- of masterniveau of gelijkwaardig door ervaring.
- Meerdere jaren ervaring in projectmanagement. Affiniteit met B2B-klantencontacten en businessdevelopment biedt hierbij een meerwaarde.
- Vlotte behendigheid met pc en verschillende applicaties en programma's. Tweektaligheid (Nederlands-Frans) is een troef.
- Analytische, oplossingsgerichte en pragmatische ingesteldheid. Stressbestendige persoonlijkheid die ook onder snel veranderende omstandigheden het overzicht bewaart, structureel blijft werken en niet terugdeinst voor deadlines.
- Sterke communicatieve en presentatievaardigheden. Empathisch persoon met een enthousiasmerende aanpak, dit zowel naar opdrachtgevers als naar interne collega's toe.
- Open voor regelmatige verplaatsingen naar KBC Brussel en Leuven.

Aanbod:

- Groeiende en sneevoluerende 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 bij de 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