

Teamcoach Customer Care

Doel van de functie

The House of Contact Centers is bezig met het vormgeven van het contactcenter van de toekomst door volop in te zetten op de ontwikkeling van expertise. Voor een van onze klanten actief in de logistieke sector zijn wij op zoek naar een Teamcoach Customer Care voor de regio Aalter. Als Teamcoach heb je de dagelijkse leiding over een team van Customer Care Agents op vlak coaching, planning en implementatie van processen. Je bewaakt de kwaliteit en efficiëntie van de werking van de afdeling en onderneemt acties om de klantgerichtheid en tevredenheid zo hoog mogelijk te houden. Je helpt je collega's om bij complexe dossiers de juiste oplossing te vinden.

Verantwoordelijkheden

- Je voert op een zelfstandige manier alle taken uit.
- Je team op een professionele manier leiden en motiveren.
- Je teamleden coachen, opleiden en adviseren.
- Je zorgt voor een uitstekend teamverband.
- Je monitort de bedrijfsprocessen en past ze aan waar nodig.
- Je plant de personeelsbezetting in functie van de noden en gestelde objectieven van het Customer Care team.

Profiel

- Je kan reeds 3 jaren relevante ervaring voorleggen als leidinggevende binnen een Customer Care afdeling.
- Je hebt een goede talenkennis: Nederlands (zeer goed), Frans (zeer goed), Engels (goed), Duits is een pluspunt.
- Je bent een motivator.

Kerncompetenties

- Resultaatgerichtheid
- Communicatievaardigheden (verbinden, actief luisteren, omgaan met feedback)
- Probleemoplossend vermogen
- Sterk analytisch vermogen
- Empathie
- Organisatorische vaardigheden

Ons aanbod

- Interimcontract (met optie vast)
- 38uren/week

Zin om te solliciteren?

Ben je overtuigd dat jouw competenties en deze vacature een goede match zijn? Waag dan zeker je kans en stuur je cv naar toffecollegas@thocc.com.