

Training, Quality & Coaching Expert

Ben jij gepassioneerd door het trainen en coachen van klantcontactprofessionals in het realiseren van een firstclass customer experience?

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 meer informatie surf naar www.thocc.com.

Door de toenemende vraag bij onze opdrachtgevers naar kwalitatieve opleidingen en interim-opdrachten op het gebied van training, quality & coaching zijn we op zoek naar een nieuwe collega met succesvolle ervaring binnen deze domeinen en de drive om zijn/haar competenties hiertoe naar een volgend niveau te tillen.

Verantwoordelijkheden

- Je vervult deeltijdse en voltijdse interimopdrachten met focus op (gespreks-)kwaliteit als coach en/of trainer binnen verschillende sales- en service omgevingen.
- Je geeft op termijn ook klantcontact opleidingen uit het THoCCademy portfolio
- Je waakt er mee over dat we bij alle projecten onze eigen coherente visie op klantcontact uitdragen.
- Je pikt het end-to-end ownership op om bij elk project een meer dan tevreden opdrachtgever (én deelnemers) te realiseren.
- Je bent mee verantwoordelijk voor je persoonlijke ontwikkeling.

Profiel

- Je hebt doorgedreven ervaring als trainer en/of coach binnen een klantcontact omgeving. (Sales en/of Service)
- Je bent geïntrigeerd door alle facetten van een succesvolle conversatie met de klant.
- Je analytische geest slaagt erin klantconversaties te ontleden en de belemmeringen en succes-factoren glashelder te benoemen .
- Je beschikt over de flair en het zelfvertrouwen om een groep deelnemers al entertrainend te inspireren, motiveren en aan de hand van een sterk theoretisch kader hun vaardigheden en kennis rond professioneel klantcontact te ontwikkelen.
- Communicatievaardigheden op referentieniveau zijn cruciaal. Bij voorkeur ben je meertalig (NL/FR, Engels of Duits als bijkomende plus). Deze vaardigheden kan je zowel inzetten in functie van het faciliteren van opleidingen, al coachend en intern.
- Je bent gemotiveerd om je snel in te leven in de context van onze verschillende opdrachtgevers en verschillende soorten projecten.

Kerncompetenties

- Communicatievaardigheid op een zeer hoog niveau
- Klantgerichtheid én commercialiteit
- Verantwoordelijkheidszin
- Creativiteit
- Een open geest met “can do” mindset

Ons aanbod

- Een uitdagende omgeving die ‘goesting’ geeft.
- Een kick-start voor het vervolg van je carrière.
- Innovatief bedrijf met ruimte voor initiatief.
- Competitief loonpakket.
- Flexibele werkuren.

Meer informatie of zin om te solliciteren?

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