

Bachelor – Customer Incident Management Specialist (M/V/X)

Ben je gepassioneerd door de uitdagingen van de klimaattransitie, circulaire economie en transformatieprocessen, vervoeg dan ons team en neem deel aan het nieuwe elan van het Gewestelijk Agentschap voor Netheid, Net Brussel.

Want door zijn activiteiten van ophaling, reiniging en valorisatie van afvalstoffen-hulpbronnen speelt Net Brussel een centrale rol in de verbetering van ons leefklimaat en in de aanpak van de gezondheids-, milieu- en sociaal-economische uitdagingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het Agentschap is een paragewestelijke instelling die onder het gezag staat van de Voogdijminister van Brusselse Hoofdstedelijke Regering.

Je uitdagingen

Bij onze Commerciële dienst behandel je de problemen ivm de commerciële contracten die niet in eerste lijn, door ons callcenter, konden worden opgelost.

In dit kader luister je naar de handelaars, onder contract bij het Agentschap, en identificeer je het probleem en de betrokken dienst.

Meer specifiek:

- Je zorgt ervoor dat de klacht wordt geregistreerd;
- Je verzamelt alle beschikbare informatie om de situatie te begrijpen en rapporteert deze correct aan de betrokken diensten;
- Je analyseert de oorzaak van de dysfunctie en neemt contact op met de betrokken diensten om zo snel mogelijk een oplossing te vinden (*);
- Je neemt contact op met de commercieel afgevaardigden, je collega's van de Klantenafdeling (Customer Care), de andere betrokken diensten (operationeel, invordering, IT, enz.) en werkt efficiënt met hen samen;
- Je zorgt ervoor dat de aanvraag van de handelaar zo snel mogelijk door de bevoegde diensten wordt behandeld;
- Je informeert de klant over het gevolg dat intern aan zijn klacht wordt gegeven.

Meer in het algemeen:

- Je stelt globale actieplannen voor op basis van corrigerende en preventieve maatregelen;
- Je doet verbeteringsvoorstellen (instrumenten, processen, enz.);
- Je maakt reportings van de incidentenbehandeling;



NET BRUSSEL



net.brussels 

Met z'n alleen maken we Brussel mooier !

- Je werkt actief mee aan de toename van het klantenbestand en aan de kwaliteit van de verstrekte dienst;
- Je werkt mee aan de continue verbetering van de klachtenbeheersystemen.

(*) Bijvoorbeeld:

- Als het probleem een niet-ontvangen factuur betreft, contacteer je je collega's om een duplicaat naar de handelaar te sturen.
- Als het gaat om handelsafval dat niet is opgehaald, contacteer je de Operationele dienst opdat zo snel mogelijk een inhaalophaling wordt ingepland

Je talenten

- Je hebt een bachelordiploma, behaald in het Belgisch onderwijs of een specifieke erkenning van een buitenlands diploma afgeleverd de Federatie Wallonië-Brussel of de Vlaamse Gemeenschap.
- Je hebt een perfecte kennis van het Frans (mondeling en schriftelijk). De kennis van het Nederlands is troef.
- Je hebt uitstekende organisatorische vaardigheden en een goed prioriteitenbeheer.
- Je hebt minimaal 2 jaar ervaring in een soortgelijke functie en in klantenbeheer.
- Je bent flexibel, klant- en oplossingsgericht, empathisch en communicatief.
- Je hebt een grote luisterbereidheid, analysevaardigheden en overtuigingskracht.
- Je bent stipt, gestructureerd en je beschikt over een groot aanpassingsvermogen.
- Het gelijktijdig gebruik van verschillende softwareprogramma's (CRM) gaat je vlot af.
- Je hebt zin voor initiatief en assertiviteit.
- Je respecteert deadlines en je bent nauwkeurig.
- Je bent dynamisch, enthousiast en een teamspeler.

Wij bieden

Net Brussel biedt je een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van 2 jaar volgens het barema van de graad van bachelor/graduaat.

Naast dit loonpakket zijn er veel extralegale voordelen en tegemoetkomingen van de Sociale dienst, met name:

- Betaald verlof (dubbel vakantiegeld)
- Eindejaarspremie
- Maaltijdcheques
- Productiviteitspremie
- Levensduurtepremie voor de inwoners van Brussel
- Hospitalisatieverzekering (gratis voor het personeelslid en tegemoetkoming voor de gezinsleden)
- MIVB-vrijkaart en volledige terugbetaling van de NMBS-vervoerskosten
- Telewerk mogelijk



NET BRUSSEL



net.brussels 

Met z'n alleen maken we Brussel mooier !

Een loonsimulatie kan worden verstrekt op aanvraag.

Interesse?

Stuur je sollicitatiebrief met CV naar de heer Serge Dom, Attaché Aanwervingen, met vermelding van de referentie: "SUPCC/2022" naar volgend e-mailadres: serge.dom@arp-gan.be

Net Brussel promoot de diversiteit en moedigt personen met een beperking aan om te solliciteren



NET BRUSSEL



net.brussels 

Met z'n alleen maken we Brussel mooier !