

First line Officier (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.

De commerciële activiteit van Net Brussel telt vandaag meer dan 15.000 handelszaken, bedrijven, scholen en actieve verenigingen in Brussel.

Je uitdagingen

Bij de Dienst Customer First Line en onder de leiding van je hiërarchie:

- Je ontvangt alle aanvragen (telefoontjes, e-mails, tickets, enz.) van professionele klanten;
- Je analyseert en behandelt proactief en kwalitatief alle vragen van je contacten over alle producten en diensten;
- Je registreert en categoriseert alle aanvragen;
- Je behandelt direct een aantal aanvragen (op basis van vooraf gedefinieerde categorieën): vragen over sorteerinstructies, ophaalkalender, enz;
- Je stuurt klachten, vragen om encodering of commerciële aanvragen door naar andere teams;
- Je escaleert de informatie over relevante zaken (behoeften, verwachtingen, klachten van klanten);
- Jedraagt bij tot de verbetering van de kwaliteit en de efficiëntie van de dienst;
- Je steunt je collega's als dat nodig is.

Je talenten

- Je bent klantgericht en beantwoordt vragen van klanten met een flinke dosis enthousiasme;
- Je bent nauwgezet in je administratieve taken;
- Je hebt een perfecte kennis van mondeling en schriftelijk Frans (spelling en goede schrijfvaardigheid);



NET BRUSSEL



net.brussels 

Met z'n alleen maken we Brussel mooier !

- Je kunt moeiteloos overschakelen van Frans naar Nederlands. Engels is een troef!
- Je bent bereid om de verschillende gebruikte systemen bij het Agentschap te aan te leren (CRM, middle office ...);
- Je bent vertrouwd met het MS Office pakket;
- Je hebt 1 tot 2 jaar ervaring in een omgeving met klantcontact;
- Je hebt een diploma lager secundair of hoger secundair behaald in het Belgisch onderwijs of een specifieke erkenning of niveau-erkenning;
- Je bent georganiseerd, nauwgezet, zelfstandig, punctueel en toegewijd;
- Je bent een teamspeler, zeer gemotiveerd en enthousiast;
- Je bent je bewust dat je het Agentschap vertegenwoordigt;
- Je respecteert uurroosters en procedures;
- Je bent intellectueel nieuwsgierig en je bent goed stressbestendig.

We bieden je

Net Brussel biedt je een arbeidsovereenkomst van 2 jaar, met een voordelig loonpakket volgens het barema van de graad.

Naast dit loonpakket zijn er veel extralegale voordelen alsook tegemoetkomingen van de Sociale dienst, zoals:

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

Telewerk mogelijk

Een loonsimulatie kan worden verstrekt op aanvraag.

Interesse?

Stuur je sollicitatiebrief met CV ter attentie van de heer Serge Dom, attaché bij de dienst Aanwervingen met vermelding van de referentie "Firstline/2023" per e-mail naar: 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 !