

## Customer Experience Officer

### DOEL VAN DE FUNCTIE

The House of Contact Centers heeft in het Centrum van Mechelen een klein ( 18 posities ) contactcenter gebouwd dat tot doel heeft toekomstgerichte klantinteractieprocessen ( incl. work from everywhere ) te tonen, te testen en te ontwikkelen met inbegrip van alle infrastructurele en logistieke componenten. We willen jonge mensen de kans geven in uitstekende omstandigheden kennis te maken met een uiterst boeiend vakgebied.

### VERANTWOORDELIJKHEDEN

Je hebt contact met klanten in het kader van projecten voor onze opdrachtgevers. Alle afstandskanalen kunnen worden ingezet: telefoon, mail, (video)chat, berichten en social media. Jouw actieterrein is heel de customer journey: marketing, sales, service en collect. Je bent hierin polyvalent inzetbaar.

Je werkt vanuit een end to end verantwoordelijkheid: je bent zelf verantwoordelijk voor het omzetten van opdrachten naar concrete acties met het oog op behalen van de kwantitatieve en kwalitatieve resultaten, je formuleert ook voorstellen tot verbetering.

Je test innovatieve klantinteractieprocessen en technologieën tijdens het uitvoeren van de projecten en geeft hierover bruikbare feedback.

Je hebt en onderhoudt ook operationele contacten met opdrachtgevers.

Je bent mee verantwoordelijk voor je persoonlijke ontwikkeling.

### PROFIEL

Je bent in staat je snel in te leven in de context van onze verschillende opdrachtgevers en verschillende soorten projecten.

Je bent gemotiveerd om continu in contact te staan met klanten (90% van de tijd) en werkt daarbij vanuit verantwoordelijkheid meer dan vanuit opgelegde taken.

Je beschikt over uitstekende communicatievaardigheden (zowel geschreven als gesproken).

Je bent meertalig (NL/FR, E of DU is een bijkomend pluspunt).

Je hebt een passie voor de klant en een commerciële context is voor jou een uitdaging.

Je houdt van innovatie, maar de repetitiviteit van het klantencontact betekent voor jou vooral: meer inzicht.

Je bent betrokken en gedreven en je maakt graag het verschil.

Je werkt samen met je collega's, bent integer, loyaal en je komt gemaakte afspraken na.

Je communiceert duidelijk, in alle openheid en met respect.

Je beheert je werkplek als een 'goede huisvader'.

Je bent oplossingsgericht en ziet mogelijkheden tot verbetering.

### KERNCOMPETENTIES

Klantgerichtheid.

Communicatievaardigheid (spreken & schrijven).

Tweetaligheid (NL/FR).

Luistervaardigheid.

Verantwoordelijkheidszin.

Oplossingsgerichtheid.

### AANVULLENDE COMPETENTIES

Commerciële vaardigheden/overtuigingskracht.

Creativiteit.

Nauwkeurigheid.

Zelfmotivatie en zelfkritisch.

### AANBOD

Een uitdagende omgeving die 'goesting' geeft.

Innovatief bedrijf, uniek in zijn sector.

Competitief loonpakket.

Flexibele werkuren.

Gemakkelijk bereikbaar, zowel via openbaar vervoer als met de wagen.

Ruimte voor initiatief.

Werken met straffe technologieën, mensen en bedrijven.

Een kick-start voor het vervolg van je carrière.