

Customer Experience Officer

Ben je commercieel ingesteld en op zoek naar variatie en uitdaging? Dan is deze vacature zeker iets voor jou!

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. Daarom hebben we in het centrum van Mechelen een kleinschalig (18 posities) contactcenter gebouwd dat werkt aan van de customer journey van verschillende organisaties. Het actieterrein is heel ruim: marketing, sales, service en collect.

We zijn op zoek naar mensen die kunnen bijdragen aan het ontwikkelen van toekomstgerichte klantinteractieprocessen. Tegelijk kan je zo ons bedrijf leren kennen en bekijken we samen wat jouw doorgroeimogelijkheden zijn.

Verantwoordelijkheden

- 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 voorstellen tot verbetering van onze processen.
- Je test innovatieve klantinteractieprocessen en technologieën uit en geeft hierover bruikbare feedback.
- Je hebt en onderhoudt operationele contacten met opdrachtgevers.
- Je hebt contact met klanten via de projecten voor onze opdrachtgevers, via telefoon, mail, (video)chat, berichten en sociale media.
- Je bent mee verantwoordelijk voor je persoonlijke ontwikkeling.

Profiel

- Je bent geïnteresseerd in onderzoek en innovatie.
- Je hebt een analytische geest en denkt oplossingsgericht.
- Klanten zijn onze primaire onderzoeksgroep, dus je bent gemotiveerd om continu met hen in contact te staan.
- Sterke communicatievaardigheden 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 onderzoek, als intern binnen je team.
- Je bent gemotiveerd om je snel in te leven in de context van onze verschillende opdrachtgevers en verschillende soorten projecten.

Kerncompetenties

- Communicatievaardigheid.
- Klantgerichtheid, met daaraan gelinkt commerciële vaardigheden in bepaalde projecten.
- Verantwoordelijkheidszin.
- Creativiteit

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

Meer informatie of zin om te solliciteren?

Voor meer informatie kom gerust eens langs op Veemarkt 37 in Mechelen of bel ons op het nummer: +32 15 34 54 94.

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.