



Business Contact Center Specialist

FLEMISH BRABANT

External Description

Contexte

bpost est toujours en mouvement. Nous créons un environnement avec des projets stimulants, des collaborations inspirantes et les dernières technologies pour nos collaborateurs, avec des opportunités d'emploi intéressantes et des programmes de formation pour tous. Dans le cadre de cette histoire, nous recherchons un Spécialiste du Centre de Contact Commercial.

Structure

Dans ce poste, vous rendrez compte à Annick Delbaen.

Objectif

En tant qu'expert, vous serez responsable du traitement téléphonique et écrit des réclamations, du service après-vente et de la résolution de problèmes complexes liés à la gamme de produits et services, tant pour les clients professionnels de haut niveau que pour les clients plus difficiles, contribuant ainsi à un service de haute qualité pour les clients internes et externes, ainsi qu'à une bonne image de bpost. De plus, vous guiderez professionnellement les clients de A à Z dans l'utilisation des applications à leur disposition et accompagnerez également les employés du centre de contact de la même manière pour résoudre les problèmes liés aux clients difficiles.

Principales tâches

- Traitement des demandes téléphoniques et écrites, en respectant les règles strictes de réglementation, de confidentialité et de sensibilité à la fraude.
- Réponse de manière amicale, complète, efficace et extrêmement professionnelle et conviviale aux e-mails entrants, aussi bien des clients externes qu'internes.
- Réalisation d'appels sortants dans le cadre de dossiers clients en suspens, en contactant les différents départements de bpost et le client afin de recueillir les informations nécessaires et de garantir une résolution structurelle des problèmes du client.
- Fournir une assistance aux clients dans l'utilisation des applications disponibles ou mentionnées dans le contrat.
- Enregistrement et traitement des plaintes et des e-mails dans le système de gestion des contacts:

1. Saisie précise et traitement des plaintes conformément aux procédures internes.
 2. Création de rapports standard.
 3. Préparation des dossiers de remboursement (dossiers d'assurance et commerciaux), en tenant compte des conditions générales et des SLA établis avec le client.
- Contribuer aux objectifs qualitatifs et quantitatifs définis par le service client.
 - Participer à des projets tels que les tests d'acceptation utilisateur (UAT) pour le lancement de différents systèmes informatiques, ainsi que des projets visant à améliorer l'organisation et les services.
 - Assurer la formation "sur le tas" des agents du centre de contact.
 - Assurer la relève en cas d'absence du coach sur le terrain.

Expertise technique

- Niveau d'éducation: Bachelier
 - Expérience requise pour le poste: Au moins 1 an dans le service client.
 - Connaissances linguistiques (en fonction du lieu de travail):
1. Bonne connaissance de l'anglais et du français, à l'écrit comme à l'oral.
 2. Connaissance de base du néerlandais.
 3. Connaissance de base de l'allemand.
- Connaissances techniques requises pour le poste:
1. Bonne connaissance d'un grand nombre de processus clients avec une complexité moyenne ou élevée.
 2. Bonne connaissance des produits, du fonctionnement et de la réglementation de bpost.
 3. Bonne connaissance, dans différents domaines, des processus et procédures applicables chez bpost.
 4. Bonne connaissance d'applications informatiques spécifiques.
 5. Bonne connaissance des processus spécifiques liés au traitement des appels téléphoniques.

Rôle et compétences

- Expertise.
- Orientation client.
- Collaboration.
- Ambition.
- Gagner la confiance.
- Traitement de l'information.
- Résolution de problèmes.
- Transfert d'expertise.
- Dialoguer.