



Knowledge Specialist Customer Care

BRUXELLES

External Description

KNOWLEDGE SPECIALIST CUSTOMER CARE

Doel

bpost is altijd onderweg. We creëren voor onze mensen een omgeving met uitdagende projecten, inspirerende samenwerkingen en de nieuwste technologieën, met interessante job opportuniteiten en opleidingsprogramma's voor iedereen.

Customer Care blijven verbeteren is essentieel voor bpost. In een context waarbij klanten correct verderhelpen meer en meer belangrijk wordt, zoeken wij een knowledge en process specialist om ons departement bpack, pakketoplossingen voor bedrijven, te versterken.

Hou je van processen documenteren, trainingen geven en kwaliteitszorg? Zorg jij daarmee voor een verbeterde customer experience? Dan is deze vacature iets voor jou!

Zijn deze verantwoordelijkheden iets voor jou?

De knowledge en process specialist is verantwoordelijk voor documentatie, trainingen en kwaliteit.

- Je creëert SOP's (standard operating procedures) voor onze customer care agents. Onze documentatietool en het standaardformaat dat we gebruiken, maakt jou het leven al wat makkelijker op dat vlak.
- Een SOP gevonden die je kan verbeteren en de customer experience te verbeteren? Actie, dan!
- Je geeft training aan de contact center medewerkers (en hun leidinggevenden), zodat zij op hun beurt weten hoe ze klanten beter en correcter kunnen helpen.
- Je geeft niet alleen training, je doet ook de opvolging en de kwaliteitszorg nadien. Je observeert, luistert mee, leest na... zowel voor de telefonische en digitale contacten als voor de nieuwe technologieën zoals live-chat en onze chatbot.

- Je behandelt escalaties en je bent back-up voor je collega. Hij doet hetzelfde voor jou.

Jouw profiel

Dat je een klantgerichte teamspeler bent en dat je gebeten bent om de customer experience voor bpost klanten te verbeteren, is vanzelfsprekend.

Verder leggen we graag de nadruk op volgende zaken:

- Idealiter heb je ervaring met processen, SOP's, trainingen en kwaliteit in een customer care omgeving. Als je niet alle hokjes van afvinken (je bent bijvoorbeeld een ervaren customer care agent die klaar is voor iets nieuws), kan je zeker ook in aanmerking komen.
- Je bent kwaliteitsgericht en nauwkeurig.
- Je bent communicatief en je komt graag in contact met mensen.
- Je hebt een goede kennis van het Nederlands en het Frans.

Waarom bpost?

Net zoals veel andere bedrijven bieden we naast een maandsalaris een mooi pakket aan voordelen, waaronder maaltijdcheques, een hospitalisatieverzekering, een groepsverzekering, een invaliditeitsverzekering, 20 dagen verlof en 7 extra wettelijke verlofdagen, een bonus, een eindejaarspremie, vakantiegeld en vele voordelen bij meer dan 100 partners van bpost.

Dit is waar wij ons écht in onderscheiden:

- De beslissingen worden hier in België genomen. Je maakt tegelijkertijd deel uit van een Internationaal verhaal, dankzij onze vele activiteiten in Europa en Azië.
- Je komt terecht in een bedrijf in volle verandering. Toegegeven, dit zorgt voor enige complexiteit, maar vooral véél uitdaging en innovatieve projecten.
- De sfeer, de collegialiteit en de vriendelijke bpost cultuur is uniek. En dat zullen we bewijzen.
- Jij kan je 100% focussen op jouw job, waarbij je optimaal ondersteund wordt door al onze interne diensten.

Als internationale dienstverlener van pakjes- en e-commercelogistiek creëren we echte verbindingen tussen miljoenen mensen, bedrijven en gemeenschappen. Ons team van +34.000 medewerkers is in dit verhaal onze allergrootste troef. Dankzij hen blijven we een sleutelrol spelen in onze snel veranderende samenleving.