



## Kantoorhouder Mobiele Ploeg Regio Halle

FLEMISH BRABANT

### External Description

## KANTOORHOUDER VERVANGER

### Context

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.

Binnen dit verhaal zijn wij op zoek naar een kantoorhouder vervanger.

### Doel

Als vervangend kantoorhouder de continuïteit van de realisatie van de commerciële en service-objectieven binnen het kantoor garanderen (vervangen in kantoren met klantencontacten binnen het onderste vierde van de rangschikking volgens klantencontacten en 1 of 2 commerciële medewerkers en in kantoren met klantencontacten tussen de 25% en 75% van de rangschikking volgens klantencontacten en aantal commerciële medewerkers van 3 tot en met 7). Bewaken en verzekeren van een professionele en kwaliteitsvolle uitvoering van de processen teneinde de nodige operationele efficiëntie, productiviteit en klantentevredenheid te realiseren met een dynamisch en gemotiveerd team

### Hoofdtaken

- Ontwikkelen van de verkoop afhankelijk van het kantoor alwaar de vervanger tewerkgesteld wordt van een beperkt tot een volledig gamma producten en diensten aangeboden in de Retailkantoren:
  - o Verwezenlijken van commerciële objectieven door ze te vertalen in wekelijkse/dagelijkse doelstellingen (TOP 5-activiteiten) voor de commerciële medewerkers
  - o Coördineren, uitvoeren en opvolgen van de verkoopacties en

marketingcampagnes volgens de commerciële richtlijnen van de cluster manager (telefonische opvolging, opvolging leads,...)

- o Verkopen en promoten van de producten en diensten van bpost en haar partners (bpost bank, RIA, ...)

- o Opvolgen van de klantenportefeuille van het kantoor (CRM, klantenfiches,...), door klanten te contacteren en afspraken te beleggen

- o Stimuleren en opvolgen van de verkoop in het kantoor met behulp van centraal ontwikkelde technieken en instrumenten (vb. Best Seller)

- o Uitvoeren van courante postale en financiële transacties

- Bewaken en vergroten van de klanttevredenheid:

- o Stimuleren van een kwaliteits- en klantgerichte attitude bij de commerciële medewerkers

- o Opvolgen van de vastgestelde KPI's inzake klanttevredenheid (wachtrijen, pro-activiteit, vriendelijkheid, mystery shopping resultaten, tevredenheidsenquêtes...) en het nemen en opvolgen van corrigerende acties

- o Informeren en adviseren van de klanten inzake de producten en diensten van bpost, financiële producten en producten van partners of erop toezien dat klanten correct geïnformeerd en geïdvideerd worden inzake de producten en diensten van bpost, financiële producten (MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) compliant) en producten van partners (indien klantenadviseur aanwezig)

- o Verzekeren van de lokale opvolging van klachtenbehandeling

- Bewaken en vergroten van een kwaliteitsvolle service en operaties:

- o Toezien op en optimaliseren van de kwaliteit van de processen en operaties ten opzichte van de vastgestelde KPI's: toegankelijkheid van diensten, werkmethoden, processen en procedures veiligheidsnormen, welzijn op het werk,....

- o Optimaliseren en opvolgen van de contacttijden

- o Correct toepassen van de boekhoudregels, compliance regels en interne controle regels die aan de onderneming toelaten zich te beschermen tegen financiële en operationele risico's

- o Waken over de veiligheid van de werkomgeving en over een correct gebruik van de infrastructuur en van het materieel

- o Samenwerken met de Cluster manager met betrekking tot operationele en infrastructuur aangelegenheden

- Operationeel beheren en coachen van een gemotiveerd team:

- o Motiveren van de commerciële medewerkers bij de realisatie van verkoopsacties, afwikkelen van verkoopsoportunities en transacties

- o Het opzetten, voorbereiden en animeren van overlegmomenten met de commerciële medewerkers
  - o Identificeren van de opleidingsbehoeften van de commerciële medewerkers
  - o Bevorderen van de teamwerking met aandacht voor de commerciële en service objectieven
- Deelnemen aan de ontwikkeling van de netwerkstructuur bij de verankering van projecten binnen het Retail netwerk.

## Technische expertise

- Hoger secundair onderwijs
- Minstens 4 jaar ervaring
- Degelijke kennis van de tweede landstaal (in functie van de werkplaats)
- Grondige kennis van de producten en de diensten en de procedures alsook van de verkoopstechnieken en de specifieke informaticatoepassingen
- Grondige kennis van personeelsstatuut en van de werking en organisatie van het postnetwerk alsook op vlak van de boekhoudkundige regels en procedures en de richtlijnen en procedures inzake Compliance

## Rol & Competenties

Sales

Je bent Klantgericht

Je werkt Samen

Je bent Ambitieuus

Je verdient vertrouwen

Informatie verwerken

Oplossingsgericht werken

Adviseren

Groepsgevoel creëren