



## Kantoorhouder Vervanger regio Kortrijk Centrum

WEST FLANDERS

### External Description

#### Wat ga je doen?

- De verkoop ontwikkelen (afhankelijk van het kantoor waar de vervanger wordt ingezet), door over te gaan van een beperkt aanbod naar een uitgebreid gamma aan producten en diensten die in de Retailkantoren worden aangeboden.
- De commerciële doelstellingen vertalen naar concrete wekelijkse en dagelijkse doelstellingen (TOP 5 van activiteiten) voor de commerciële medewerkers.
- De verkoopacties en marketingcampagnes coördineren, implementeren en opvolgen volgens de richtlijnen van de Cluster Manager (telefonische opvolging, leadopvolging, enz.).
- De producten en diensten van bpost en haar partners (bpost bank, Western Union, enz.) verkopen en promoten.
- De klantenportefeuille van het kantoor opvolgen (CRM, klantendossiers, enz.) door klanten te contacteren en afspraken in te plannen.
- De verkoop binnen het kantoor stimuleren en opvolgen met behulp van centraal ontwikkelde technieken en tools (bv. Best Seller).
- Courante postale en financiële verrichtingen uitvoeren.
- Waken over de klantentevredenheid en deze maximaliseren.
- Commerciële medewerkers aanmoedigen om een klantgerichte en kwaliteitsvolle houding aan te nemen.
- De KPI's met betrekking tot klantentevredenheid opvolgen (wachtijden, proactiviteit, klantvriendelijkheid, resultaten van Mystery Shopping, tevredenheidsenquêtes, enz.) en corrigerende acties ondernemen waar nodig.
- Klanten informeren en adviseren over de producten en diensten van bpost, financiële producten (conform de MiFID-richtlijn) en partnerproducten, of ervoor zorgen dat klanten correct worden geïnformeerd en geadviseerd door de klantenadviseur.
- De opvolging van klachten op lokaal niveau verzekeren.
- De kwaliteit en optimalisatie van diensten en operationele werking waarborgen.
- De kwaliteit van processen en operaties controleren en optimaliseren volgens de vastgelegde KPI's (toegankelijkheid van de diensten, werkmethodes, processen en procedures, veiligheidsnormen, welzijn op het werk, enz.).
- Het beheer van wachtrijen optimaliseren en opvolgen.
- De regels inzake boekhouding, compliance en interne controle correct toepassen om financiële en operationele risico's te beperken.
- Waken over een veilige werkomgeving en een correct gebruik van infrastructuur en materiaal.

- Samenwerken met de Cluster Manager met betrekking tot operationele en infrastructurele dossiers.
- Instaan voor het operationeel beheer en de coaching van een gemotiveerd team.
- Commerciële medewerkers motiveren bij de uitvoering van verkoopacties en het ontwikkelen van commerciële opportuniteiten.
- Gestructureerde overlegmomenten met commerciële medewerkers opzetten, voorbereiden en faciliteren.
- Teamwork bevorderen met de nadruk op commerciële doelstellingen en kwaliteit van de dienstverlening.
- Bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de netwerkstructuur bij de implementatie en verankering van projecten binnen het Retail netwerk.

### **Wie ben jij?**

- Hoger secundair onderwijs
- Minstens 4 jaar ervaring
- Grondige kennis van de tweede landstaal (afhankelijk van de plaats van tewerkstelling)
- Grondige kennis van producten, diensten en procedures, evenals van verkooptechnieken en specifieke IT-toepassingen
- Grondige kennis van het personeelsstatuut, de werking en de organisatie van het postnetwerk, inclusief de regels, boekhoudkundige procedures, richtlijnen en Compliance-procedures

### **Wat krijg je van ons?**

We willen dat jij je bij ons even welkom voelt als dat langverwachte pakje aan de deur. Dat je een competitief bruto maandsalaris krijgt, dat spreekt voor zich. Daarnaast kan je ook rekenen op:

- Maaltijdcheques van €8 per gewerkte dag
- Hospitalisatie-, groeps- en invaliditeitsverzekeringen
- 20 dagen wettelijk verlof, aangevuld met 7 dagen extra wettelijk verlof
- Een eindejaarspremie, prestatie gebonden bonus en dubbel vakantiegeld
- Kortingen bij meer dan 100 bpost-partners

#Bpost#Bnode#LI-BP3