



## Call Center Assistant

### Ref:

ICTRA CCA-NL

### Type contract

Voltijds, onbepaalde duur

### Functie

Het contact met de klanten onderhouden en hun vragen en incidenten oplossen of doorgeven, en dit volgens de procedures en binnen de vastgelegde doelstellingen.

### Taken

- De telefonische oproepen van de klanten zeer vlug beantwoorden, in het Frans en in het Nederlands (max. 2 tot 3 beltonen-).
- De elektronische post beantwoorden door zich professioneel uit te drukken en dit met respect, empathie en enthousiasme.
- Een interactie creëren voor elke ontvangen oproep en dit op complete, kwalitatieve en pertinente wijze.
- Indien nodig de klanten informeren over de toestand van zaken in verband met hun incidenten.
- De gebruiker op de hoogte brengen van de goedgekeurde oplossingen als die er zijn.
- Een nieuw incident creëren voor elk niet-afgesloten contact en het door te geven aan de pertinente en/of gedefinieerde groep.
- De interacties en de incidenten opvolgen die toegewezen zijn aan het Call Center, zowel de eigen incidenten als die van anderen. De activiteiten updaten gedurende de opvolging van de incidenten.
- De klanten terugbellen, waar vereist, om bevestiging van hun tevredenheid te krijgen in verband met de geleverde tussenkomsten en daarna de interacties af te sluiten
- De interacties en de incidenten toegewezen aan het Call Center afsluiten, zowel de eigen incidenten als, waar nodig, die van anderen op voorwaarde dat ze afgehandeld zijn.
- Zijn kennis ter zake bijwerken betreffende de producten, diensten en procedures, proactief gedurende de kalmere uren door constructief deel te nemen aan briefings en opleidingen.
- De gerelateerde taken op verzoek van zijn verantwoordelijke behandelen en dit naargelang zijn vaardigheden en kennis.

### Competenties

#### Technische

- Goede basiskennis van bureautica : PC, server, toegangsrechten, netwerk, systeem, Active Directory, mapping, printer, ...
- Goede kennis van MS-Office, Navigator, ...
- Werkervaring met een registratie tool of CRM
- Ervaring gewenst in Service Desk/Helpdesk

Rue des Deux Gares 82  
Tweestationsstraat 82  
B-1070 Bruxelles | Brussel

[www.syntigo.com](http://www.syntigo.com)

T +32 (0)2 525 19 00  
F +32 (0)2 525 19 99  
TVA | BTW BE 0476.975.427  
RPM | RPR Bruxelles | Brussel  
ING 310-1658627-13



### **Algemeen**

- Moedertaal (Nederlands of Frans) en goede kennis van de tweede landstaal
- Bereid om diensten te verzekeren in het servicewindow van 6u-22u en dit periodiek ook tijdens het weekend
- Goede communicatievaardigheden (zowel mondeling als schriftelijk)
- Goede analytische vaardigheden
- Klantgericht
- Kwaliteitseisen
- Proactief
- Flexibel
- Stressbestendig

### **Wij bieden**

- De mogelijkheid om te werken in een gezond bedrijf dat garant staat voor innovatieve en hoge performanties
- Reële doorgroeimogelijkheden
- Een aantrekkelijk salarispakket, aangevuld met extralegale voordelen (drie verzekeringen, maaltijdcheques, ...)
- Een gemakkelijke bereikbaarheid (vlakbij het treinstation Brussel-Zuid).

### **Interesse ?**

#### **Stuur uw sollicitatie met uitgebreid CV naar:**

Syntigo HR

Cynthia Priau

Ring Station

Tweestationstraat, 82 B 1070 Brussel

Per e-mail naar [jobs@syntigo.com](mailto:jobs@syntigo.com)

**Bekijk ook onze andere vacatures op [www.syntigo.com](http://www.syntigo.com)**