

Customer Service Consultant

PLAATS VAN TEWERKSTELLING: BRUSSEL

Over C9 International

C9 moedigt bedrijven aan om een uitzonderlijke klantenbeleving te creëren en deze continu te verbeteren, door de noden en verwachtingen van hun eindklanten goed te begrijpen. Wij leveren resultaat door een **sterk plan van aanpak, persoonlijke & team coaching en integratie van kennis.**

**We transform (y)our customers
into fans!**

Ben je getriggerd door deze
opportunititeit? Denk je dat je iets kan
betekenen, ook al voldoe je niet aan alle
voorwaarden? Benader ons vandaag
nog en stuur je sollicitatie naar:

jobs@c9-group.com



www.c9-group.com

Customer Service Consultant

Klant C9: Renault Group (Renault, Dacia, Alpine,...)

Plaats van tewerkstelling: Brussel

Wat doen we voor onze klanten (klantendienst)?

De twee belangrijkste taken van onze klantendiensten zijn:

1. De eindklanten van onze klanten - voor wie wij zowel inbound als outbound diensten leveren via telefoon, chat, e-mail,... - zo goed mogelijk informeren.
2. Eindklanten helpen met een geschil en/of probleem betreffende de diensten en/of producten van onze klant.

Wij behandelen een klacht niet als een productieproces, dit is NIET onze manier van werken. Wij gaan altijd voor die extra inspanning! Net dat maakt ons anders dan anderen. Wij zijn pas tevreden als de eindklant volledig tevreden is met de oplossing die wij hebben aangereikt. De gemiddelde NPS* score van onze diensten ligt doorgaans hoger dan de industriestandaard, die momenteel op 75 staat. Dit maakt dat wij door de meeste van onze klanten als best-in-class worden beschouwd.

Om zulke hoge scores te bereiken, concentreren wij ons tegelijkertijd op kwaliteit, inlevingsvermogen, kennis en reactietijd. In ongeveer 80% van de dossiers, leveren we een gedegen oplossing aan de eindklant binnen de 48 werkuren.

Je primaire taak, als C9 Customer Service Consultant, is om te luisteren en te begrijpen wat de eindklant wil en er zo voor te zorgen dat deze een (op maat gemaakte) oplossing krijgt. Elk van deze eindklanten is anders. Wij geloven daarom ook niet in standaard oplossingen. Om de juiste oplossing te vinden, zal je dagelijks contact hebben met verschillende betrokken partijen (binnen en buiten de organisatie van onze klant). Om de eindklanten volledig tevreden te kunnen stellen, zal je indien nodig over een bepaald budget kunnen beschikken.

NPS*: Net promotor score, meting van de tevredenheid van klanten t.o.v. een bedrijf

Onze uitdaging!

Renault Groep (Benelux) heeft ons gekozen om hun klantendienst naar een hoger niveau te brengen. Wij hebben de uitdaging aanvaard en zijn daarom vandaag op zoek naar enkele zeer sterke kandidaten hiervoor.

Wie zoeken wij?

Mensen met een geweldige persoonlijkheid, die van nature uit klantgericht zijn en met plezier problemen aanpakken

Ideaal profiel:

- Proactieve aanpak met een klantgerichte mentaliteit
- Hoog niveau van assertiviteit, flexibiliteit en doorzettingsvermogen zijn essentieel
- Voldoende maturiteit, stabiliteit, en een uitgesproken inlevingsvermogen zijn noodzakelijke eigenschappen om de noden van de eindklanten te begrijpen
- Stressbestendig en in staat zijn om de gemoederen van een klant te kunnen bedaren
- Graag met klanten spreken over de telefoon, e-mail of via chat

Intellectueel niveau (opleiding) & ervaring:

- Hoger onderwijs en/of bachelor diploma of gelijkgestelde ervaring is goed
- 2-3 jaar relevante werkervaring is een pluspunt, maar je kan dit compenseren door de juiste aanpak en persoonlijkheid

Kennis en vaardigheden:

- Zeer goede spreek-, lees- en schrijfvaardigheden in algemeen Nederlands
- Gevorderde praktische kennis van MS Word en Excel
- Vloeiend gebruik van social media platformen (Twitter, Instagram, Facebook, ...)
- Basiskennis CRM-systemen
- Noties met betrekking tot autotechnologie is een plus

Heb je ook nog enkele van de hieronder genoemde eigenschappen, dan zien we je sollicitatie met veel enthousiasme tegemoet!

- Gepassioneerd door mobiliteit (voornamelijk wagens)
- Zeer sterke teamplayer met passie voor mensen
- Sterke wil om problemen op te lossen en klanten blij te maken

Wat zit er voor jou in?

- Aantrekkelijk loon in overeenstemming met je ervaring
- Kans op vast contract met extralegale voordelen
- Toffe werksfeer in een enthousiast team
- Opleiding en coaching om een echte pro van je te maken in "klantervaring"
- Mogelijkheid tot thuiswerken
- Gemakkelijk bereikbaar met openbaar vervoer

Ben je getriggerd door deze opportuniteit? Denk je dat je iets kan betekenen, ook al voldoe je niet aan alle voorwaarden? Benader ons vandaag nog en stuur je sollicitatie naar:

jobs@c9-group.com