

Touring – Chargé d'assistance - ASC

Fonction

Notre **centrale d'assistance** est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, pour répondre aux besoins de nos clients, qu'ils soient des clients B2B (constructeurs automobiles, sociétés de leasing, sociétés d'assurance) ou des clients B2C, en Belgique et à l'international. Nos experts en assistance sont là pour résoudre tous les problèmes.

Chaque jour apporte son lot de nouveautés, offrant ainsi un travail varié au sein d'une équipe enthousiaste et engagée.

En tant que **Chargé(e) d'assistance** au sein de l'équipe **ASC (After Service Cell)**, vous assurez le suivi opérationnel des dossiers d'assistance pour les clients en Belgique et à l'étranger. Vous êtes un point de contact central dans la gestion des demandes d'intervention, avec une attention particulière portée à la qualité du service fourni.

Vos missions principales :

- Prendre en charge les **dossiers d'assistance** en assurant la gestion des appels entrants et sortants et le suivi administratif des dossiers.
- Être le point de contact pour nos **partenaires à l'étranger** dans le cadre de **pannes survenues en Belgique** impliquant des clients internationaux.
- Contribuer à la gestion des **dossiers pour les clients B2B premium**, en veillant à une prise en charge personnalisée et efficace.
- Assurer la gestion et le suivi des contrats liés à l'**assistance complémentaire**, à l'assurance habitation et à d'autres services associés.

Qui êtes-tu?

Nous recherchons plusieurs collègues talentueux qui :

- Se retrouvent dans nos valeurs : **Humain, Confiance, Innovation, Positivité**;
- S'expriment parfaitement en **néerlandais et en français** et possèdent de bonnes connaissances de **l'anglais**. La connaissance d'une langue supplémentaire est un atout;
- Possèdent une **expérience** dans des fonctions où le **contact client** est central: service client, gestionnaire de dossiers, contact center, call center,... ;
- Se montrent serviable et font preuve de toute l'empathie nécessaire;
- Démonstrent des **capacités à gérer des moments de pics** et arrivent à appréhender ces périodes en étant **résistants au stress**;
- Sont **orientés solution** et possèdent les facultés de **rassurer les clients**;
- Disposent de solides **compétences en communication** et savent gérer des contacts fréquents (et parfois difficiles) avec différents interlocuteurs (client, partenaire externe,...);
- Se sentent à l'aise dans un environnement **multiculturel et multilingue**;
- Acceptent de travailler selon un **horaire variable du lundi au dimanche** entre **6h30 et 22h30**;

- Nous proposons une **fonction passionnante** dans une ambiance de travail stimulante et la possibilité de travailler dans une atmosphère informelle qui offre la place pour la prise d'initiative ;
- Nous vous offrons un **salaire attractif** complété par divers avantages extralégaux (assurance groupe et hospitalisation, chèques-repas, primes, abonnement gratuit aux transports en commun,...) ;
- Nous offrons un véritable **équilibre entre vie privée et vie professionnelle** avec la possibilité de faire du homeworking 2 à 3 jours /semaine ;
- Vous travaillerez pour un leader du marché qui vous fournira les formations et les opportunités de carrières nécessaires grâce à un coaching régulier ;
- De plus, nos bureaux sont situés **au centre de Bruxelles** et facilement accessibles en **transports en commun** (à quelques pas du métro Rogier et de la gare de Bruxelles Nord).

<https://www.touring.be/nl/jobs>