

Touring – Chargé d'assistance Front Office

Chargé d'assistance Front Office

Touring est un acteur majeur dans le monde de la mobilité d'aujourd'hui et de demain, en Belgique et à l'étranger. Nous informons et assistons nos clients dans tous leurs déplacements, peu importe leur moyen de transport, pour que leur mobilité soit une expérience efficace et agréable.

Nous développons les solutions d'assistance, de services et de mobilité multimodales, en privilégiant toujours l'humain et l'innovation.

Ceci vous parle ? N'hésitez plus et venez rejoindre notre équipe en tant que **“Chargé d'assistance - Front Office”**.

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. Que ce soit pour une assistance technique ou médicale, 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.

Vos missions en tant que Chargé(e) d'assistance au Front Office incluent :

- Vous êtes responsable du premier accueil téléphonique pour les clients qui appellent de la Belgique et de l'étranger ;
- Vous répondez aux appels entrants ;
- Vous collectez toutes les données concernant la panne du client et vérifiez si elle est couverte par le contrat ;
- Grâce à votre empathie et votre écoute, vous êtes en mesure de bien évaluer les besoins des clients ;
- Vous transmettez le dossier aux équipes du Back Office qui se chargent du suivi de dossier et de l'envoi de patrouilleurs sur le lieu de la panne en Belgique ou à l'étranger.

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 au min. une première expérience de plusieurs années dans des fonctions où le **contact client est central**: service client, customer service, 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 6h et 23h.**
- 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, salle de sport gratuite,...) ;
- Nous offrons un véritable équilibre entre vie privée et vie professionnelle avec la possibilité de faire du homeworking 2 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>