

## Touring – Chargé d'assistance - Saisonnier

### **Chargé d'assistance - Saisonnier**

Ceci vous parle ? N'hésitez plus et venez rejoindre notre équipe en tant que **Chargé d'assistance (Back Office) - Saisonnier**.

#### **Votre rôle :**

Notre **Assistance Center** est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les chargés d'assistance solutionnent les problèmes auxquels nos clients B2B (constructeur automobile, société de leasing ou société d'assurance) et B2C sont confrontés en Belgique et à l'étranger (assistance technique). Chaque journée est différente, nous vous promettons un travail varié au sein d'une équipe enthousiaste et dynamique.

En tant que **Gestionnaire de dossiers - chargé(e) d'assistance**, voici vos responsabilités en fonction du département :

- **Au Technical Back Office (TBO)** : vous compilez les dossiers d'assistance à l'étranger et vous faites le suivi technique. Vous tenez vos clients informés de l'avancée de leurs dossiers et vous contactez des collègues ou des correspondants (étrangers) pour un suivi ultérieur. Vous prenez contact avec les prestataires adéquats présents à l'étranger (garages, dépanneurs, société de voiture de locations,...) et vous tenez informés votre client de l'avancée du dossier. Vous faites le suivi des dépenses engagées et vous consultez votre coordinateur sur les actions à entreprendre.

- **Au Ticketing** : vous faites partie de l'équipe "réservation". Vous êtes en contact permanent avec vos collègues du département TBO, MBO (medical assistance) et dispatching. Vous vous chargez de l'ensemble des réservations concernant les dossiers d'assistance à l'étranger : voiture de remplacement, trains, hôtels, billets d'avion, taxis,... Vous faites le suivi auprès des clients et de vos collègues des autres départements.
- **ASC** : vous prenez en charge les **dossiers d'assistance** en assurant la gestion des appels entrants et sortants et le suivi administratif des dossiers. Vous êtes également le point de contact pour nos **partenaires à l'étranger** dans le cadre de **pannes survenues en Belgique** impliquant des clients internationaux. Enfin, vous contribuez à la gestion des **dossiers pour les clients B2B premium**, en veillant à une prise en charge personnalisée et efficace.

## Profil recherché :

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 d'excellentes connaissances en **anglais**. La connaissance d'une langue supplémentaire est un atout;
- Possèdent une **première expérience** dans des fonctions où le **contact client** et la **gestion de dossiers** sont centraux ;
- 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 ;

## Pourquoi travailler chez Touring ?

- Touring vous offre une **fonction passionnante** dans une ambiance de travail stimulante et la possibilité de travailler une atmosphère de travail informelle qui offre la place pour la prise d'initiative.
- Nous vous offrons un contrat à durée déterminée pour venir soutenir les équipes pendant la saison de mars à fin août/septembre 2026 (possibilité de prolongation).
- Vous travaillerez pour un leader du marché qui vous fournira les formations 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>