

## Touring – Complaint Officer - Saison

### Fonction

En tant que **Complaint Officer**, vous occuperez un rôle essentiel au sein de notre entreprise en supervisant et en gérant efficacement toutes les plaintes et les préoccupations de nos clients (B2B & B2C). Vous serez chargé(e) d'établir des procédures de gestion des plaintes, de résoudre les problèmes de manière efficace et de contribuer à l'amélioration continue de notre service clientèle. Votre capacité à traiter les plaintes avec empathie, professionnalisme et résolution sera cruciale pour notre succès.

*Votre rôle en tant que Complaint Officer :*

- Vous agissez comme **première personne de contact pour le client** afin d'offrir un service clientèle optimal. Vous écouterez attentivement leurs préoccupations, recueillerez toutes les informations pertinentes et documenterez soigneusement chaque plainte.
- Vous analyserez chaque plainte pour identifier les causes sous-jacentes et les tendances émergentes. Vous **évaluerez l'impact des plaintes** sur notre entreprise et contribuerez à **élaborer des solutions** pour les prévenir à l'avenir.
- Vous travaillerez en étroite collaboration avec **les départements internes** pour analyser et résoudre les plaintes de manière efficace et satisfaisante pour le client.
- Vous **prendrez les mesures nécessaires** pour résoudre les problèmes et garantir la satisfaction du client.
- Vous communiquerez régulièrement avec les clients pour les informer de **l'état d'avancement de leurs plaintes**. Vous fournirez des réponses claires, des solutions appropriées et des délais réalistes pour la résolution des problèmes.
- Vous **formulez des conclusions** et éventuellement informez les services afin de mettre en place un plan d'action.
- Enfin, vous êtes force de proposition et vous n'hésitez pas à **recommander des améliorations** pour renforcer la satisfaction du client.

### Profil

**Le/la collègue que nous recherchons :**

- Est titulaire d'un **Bachelier** avec une **première expérience significative** dans une fonction similaire.
- Possède une excellente connaissance du **français** et du **néerlandais** (aussi bien à l'oral qu'à l'écrit), et une très bonne connaissance de **l'anglais**.
- Est **orienté solutions & résolution de problèmes** : les situations inattendues ne vous effrayent pas et vous prenez l'initiative de mettre en œuvre la solution la plus appropriée.
- Possède d'excellentes **compétences en communication**, y compris la capacité à gérer des situations difficiles avec empathie.
- Est orienté **client** et **résultats** et aime atteindre les **objectifs**.
- Aime **collaborer**, le **travail d'équipe** fait partie de de son ADN.

- Est **précis, persévérant** et a une bonne **gestion du stress**.

## Offre

*En plus d'une fonction remplie de défis, nous vous offrons ...*

- Une **fonction passionnante à la dimension relationnelle** dans une ambiance de travail stimulante.
- De réelles possibilités de **prises d'initiatives** dans un **environnement de travail informel, stable et agréable**.
- La possibilité de travailler pour un leader du marché qui vous fournira les formations et les opportunités de carrières nécessaires grâce à un coaching régulier et de qualité.
- Nos bureaux sont situés **au centre de Bruxelles** et facilement accessibles en **transports en commun** (à proximité de la station de métro Rogier et de la Gare Bruxelles Nord).

Intégrez Touring et devenez un acteur clé de notre succès. Postulez dès aujourd'hui.

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