

Touring – Gestionnaire de dossiers - Back Office Finance

Fonction

Le département Back-Office fait partie de la division **Finance & Administration**. Il est responsable du **remboursement des notes de frais aux clients** et de l'établissement des factures à envoyer aux partenaires B2B de Touring, en respectant les conditions particulières de facturation et les délais définis dans les cahiers des charges.

Avec le support de votre Teamleader:

- Vous traitez **les dossiers entrants via mail et téléphone**.
- Vous **analysez la demande de remboursement du client** ayant engagé des frais suite à une assistance médicale et/ou technique en Belgique ou à l'étranger.
- Vous validez que **les frais de prestations reçues sont bien couvertes** par le contrat souscrit par le client et donne effectivement droit à un remboursement.
- Vous validez **les pièces justificatives**.
- Vous **calculez le montant du remboursement** par rapport aux conditions générales du contrat souscrit.
- Vous **informez le client** d'un éventuel refus ou du montant de son remboursement.
- Vous lui envoyez son **décompte**.
- Vous **assurez le contact** et répondez aux besoins/questions des clients par mail, lettre et téléphone.
- Selon les cas, vous établissez également la **refacturation** de ces prestations aux clients B2B en respectant les conditions particulières de facturation et les délais définis dans les cahiers des charges du client.
- Vous **investiguez** et solutionner les rejets de refacturation ou les contestation de factures.

Profil

Le/la collègue que nous recherchons :

- Est titulaire d'un **bachelier** (idéalement en assurances, commerce extérieur, comptabilité ...).
- Bénéficier d'une première expérience professionnelle dans une fonction similaire est un atout (gestionnaire de dossiers sinistres : incendie, dégâts des eaux, dégâts corporels, voyage).
- Dispose d'un **sens de l'analyse** qui permet de travailler en profondeur en détectant les nuances et les détails de chaque situation et dossier (en respectant la méthodologie) et ceci afin de rassembler les éléments qui permettra la prise de décision
- Gère les dossiers de manière **autonome et proactive** : prise d'initiative, détection d'anomalies & communication vers le client ou les services internes concernés
- Est animé par la volonté de donner un **service de qualité** à nos clients en respectant les délais de réponse
- **Aime travailler en équipe** et n'hésite pas à aider ses collègues
- Incarne **les valeurs de Touring** dans son travail au quotidien : Humain, Confiance, Innovation, Positivité
- Est **orienté solutions** et ouvert au changement

- Possède de très bonnes connaissances en **français & néerlandais** tant à l'oral qu'à l'écrit (l'anglais est un atout).
- Est à l'aise avec les canaux suivants : **email et téléphone** pour converser et échanger avec les différents clients et ainsi rassembler toutes les informations pertinentes à leurs dossiers en cours.
- Maîtrise aisément les **outils informatiques**.

Offre

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

- Des bureaux situés **au centre de Bruxelles**, facilement accessibles en transports en commun (à proximité de la station de métro Rogier et de la Gare Bruxelles Nord).
- Une **fonction passionnante** avec une dimension relationnelle, dans une ambiance de travail stimulante.
- De réelles possibilités de **prise d'initiatives** dans un environnement de travail informel, stable et agréable.
- Nous vous offrons contrat à durée indéterminée, un salaire attractif complété par **divers avantages extralégaux** (assurance groupe et hospitalisation, chèques-repas, abonnement gratuit aux transports en commun).
- Vous travaillerez pour **un leader du marché** qui vous fournira les formations et les opportunités de carrières nécessaires grâce à un coaching régulier.

Si vous êtes passionné(e) par la gestion de dossier et que vous possédez les compétences requises, rejoignez-nous pour contribuer au succès de notre entreprise.

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