

Touring – Teamleader Back office (sinistres)

About the job...

Objectif de la fonction

Le Back-Office, rattaché à la division **Finance & Administration**, est composé de deux départements :

- BKO Invoicing - responsable de la **facturation des prestations à nos partenaires B2B** dans le respect des conditions du cahiers des charges.
- BKO Claims - responsable du **remboursement des frais avancés par nos clients** qui sont couverts dans les conditions générales de leur contrat.

Ces deux équipes sont gérées par les **teamleaders Claims et Invoicing** en collaboration avec le **Back Office Manager**.

En tant que teamleader, vous mettez en œuvre la stratégie définie avec le Back Office Manager tout en supervisant les activités quotidiennes et en accompagnant le développement de vos collaborateurs.

Fonction

Vos responsabilités sont les suivantes :

- **Organiser les activités quotidiennes** de l'équipe en collaboration avec votre binôme.
- **Préparer des rapports, analyser les résultats et définir les actions** à mener afin d'atteindre le SLA (traitement de la demande client en X jours).
- **Déléguer les tâches** et gérer les priorités.
- **Soutenir l'équipe** dans l'atteinte des objectifs et développer ses compétences via la formation.
- **Accompagner les collaborateurs** dans la résolution des questions et problèmes tout en respectant les délais.
- **Proposer des améliorations concrètes** afin d'augmenter l'efficacité du département.
- **Participer à des groupes de travail** et adapter les procédures en collaboration avec le Back Office Manager afin d'assurer la satisfaction client.
- **Accompagner les changements organisationnels** et motiver les collaborateurs à les adopter de manière positive.

Qui êtes-vous?

Le/la collègue que nous recherchons :

- Dispose d'une première expérience dans **une fonction similaire** et en **people & change management**.
- **Organise efficacement** les opérations, ajuste les priorités et réagit rapidement aux imprévus.
- **Partage proactivement** les résultats avec le Back Office Manager et met en place des plans d'action.
- **Agit comme coach**, favorise la collaboration, donne du feedback et prend des décisions.

- Encourage le **développement des compétences** et la polyvalence de l'équipe.
- **Traduit les objectifs stratégiques** en attentes claires et implique l'équipe dans la réflexion.
- Maîtrise parfaitement le **français et le néerlandais**.
- Incarne au quotidien nos valeurs : **Humain, Confiance, Innovation et Positivité**.
- La connaissance des produits et services de Touring constitue un atout.

Pourquoi Touring est "a cool place to be"?

Touring est plus qu'un Leading Employer. Au-delà d'une fonction pleine de défis, nous vous offrons également :

- Un **rôle clé dans la transformation digitale** d'un acteur établi du secteur de la mobilité, où vous pourrez réellement contribuer à l'équipe par le partage de connaissances, le développement des compétences, etc.
- Un **environnement de travail dynamique** dans un bâtiment moderne équipé des dernières technologies.
- Une **équipe de professionnels motivés**, collaborant dans une culture ouverte et bienveillante.
- Des **horaires flexibles** et la possibilité de télétravail hybride.
- Des **opportunités de formation** et un accompagnement dans votre développement professionnel.
- Un salaire attractif, complété par des avantages extralégaux tels que **le 13e et le 14e mois**, une assurance hospitalisation et groupe, des chèques-repas, un accès gratuit à notre salle de sport, etc.

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