

Touring – Bijstandsverlener - ASC afdeling

Functie

Het **Touring Assistance Center** voor bijstandsverlening in het binnen- en buitenland is 7/7 dagen en 24/24 uur bereikbaar. De bijstandsverleners lossen van hieruit de problemen op waarmee de Touring-leden of klanten van constructeurs, leasingmaatschappijen en verzekeraars op onze wegen of in het buitenland geconfronteerd worden. Geen enkele werkdag is identiek en we beloven je een afwisselende job in een enthousiast en dynamisch team.

Als **bijstandsverlener** binnen het team **ASC (After Service Cell)** sta je in voor de operationele opvolging van bijstandsdossiers voor klanten in België en in het buitenland. Je bent een centraal aanspreekpunt voor het beheer van interventieverzoeken, met bijzondere aandacht voor de kwaliteit van de geleverde dienstverlening.

Jouw belangrijkste taken:

- Beheren van bijstandsdossiers door het behandelen van inkomende en uitgaande oproepen en het administratief opvolgen van de dossiers.
- Fungeren als contactpersoon voor onze buitenlandse partners bij pechgevallen in België waarbij internationale klanten betrokken zijn.
- Bijdragen aan het beheer van dossiers voor onze B2B premium klanten, met oog voor een gepersonaliseerde en efficiënte aanpak.
- Beheren en opvolgen van contracten in verband met aanvullende bijstand, woningverzekeringen en andere gerelateerde diensten.

Wie ben jij?

Wij zijn op zoek naar meerdere talentvolle collega's die:

- Zich kunnen terugvinden in **onze waarden**: Menselijk, Betrouwbaar, Positief en Innovatief ;
- Zich uitstekend in het **Nederlands & Frans** kunnen uitdrukken en over een goede kennis van het **Engels** beschikken. Kennis van bijkomende talen is een pluspunt;
- Relevante ervaring hebben in functies waar **klantencontact** centraal staat: customer service, klantendienst, contact center, dossierbeheerder...;
- Hulpvaardig ingesteld zijn en de nodige **empathie** aan de dag leggen;
- Efficiënt kunnen omgaan met piekmomenten en deze situaties op een **stressbestendige** manier weten aan te pakken;
- **Oplossingsgericht** denken en een geruststellend gevoel aan de klanten kunnen bezorgen;
- Over sterke **communicatievaardigheden** beschikken en kunnen omgaan met frequente – soms ook moeilijke – telefonische contacten met diverse partijen (klant, externe partners,...);
- Zich goed voelen in een **multiculturele** en **meertalige** omgeving;
- Bereid zijn om in een variabel uurrooster te werken van maandag tot zondag **tussen 6u30 en 22u30**;

Waarom bij Touring werken?

- We bieden jou een **boeiende functie** aan in een stimulerende werkomgeving en de kans om te werken in een informele werksfeer met ruimte voor initiatief ; .
- Je kan rekenen op een aantrekkelijk salaris aangevuld met **diverse extralegale voordelen** (maaltijdcheques, groeps- en hospitalisatieverzekering, premies, terugbetaling openbaar vervoer,...) ;
- We bieden een echt evenwicht tussen werk en privéleven met de mogelijkheid om 2 tot 3 dagen per week thuis te werken ;
- Je zal voor een **succesvolle marktleider** werken, die de nodige opleidingen en doorgroeimogelijkheden voorziet dankzij regelmatige coaching op de werkvloer ;
- We zijn tenslotte **centraal gelegen in Brussel** en vlot bereikbaar met het openbaar vervoer (op wandelafstand van het metrostation Rogier - Yzer en het treinstation Brussel Noord).

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