

Touring – Bijstandsverlener Front

Bijstandsverlener Front Office

Touring is een belangrijke speler in de wereld van de voortdurend evoluerende mobiliteit en dit zowel vandaag als morgen, in België of ver erbuiten. We informeren onze klanten en staan hen bij tijdens al hun verplaatsingen – ongeacht het vervoersmiddel – zodat hun mobiliteit een efficiënte maar vooral aangename ervaring is.

We ontwikkelen toekomstgerichte multimodale bijstands-, service- & mobiliteitsoplossingen, steeds gericht op het menselijke aspect en innovatief karakter.

Spreekt onze missie jou aan? Aarzel dan niet en maak deel uit van ons team als “Bijstandsverlener - Front office”.

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 (technische en/of medische bijstand). Geen enkele werkdag is identiek en we beloven je een afwisselende job in een enthousiast en dynamisch team.

Jouw verantwoordelijkheden als **Bijstandsverlener - Front office** :

- Je staat in voor de eerste telefonische contacten met klanten uit binnen- en buitenland;
- Je beantwoordt inkomende oproepen;
- Je verzamelt alle gegevens over het pechgeval van de klant en controleert of ze voldoen aan de contractvoorwaarden;
- Dankzij je inlevingsvermogen en luistervaardigheid schat je de noden van de klanten goed in;
- Je geeft het dossier door aan de Back Office teams, die instaan voor de opvolging van het dossier en het sturen van wegenwachters naar de pechverhelping in België of in het buitenland.

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...;
- 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 6u en 23u**;

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 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>